



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 194/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CECCATO / EOLO S.P.A.  
(GU14/2002/2017/AM)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Sig.ra Ceccato, del 20 novembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica n. 0495994XXX, lamenta l’indebita interruzione dei servizi, voce e ADSL, da parte dell’operatore Eolo S.p.A.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. a far data dal 12 ottobre 2017 è stato interrotto il servizio ADSL e il servizio voce;
- b. dopo ripetuti solleciti e PEC di reclamo, il 12 dicembre 2016 sono intervenuti i tecnici della Società che, però, non hanno potuto risolvere il disservizio, avendo riscontrato “*la presenza di ostacoli che impediscono il funzionamento della connessione e della linea*”;
- c. il disservizio è perdurato sino alla data del recesso;
- d. l’operatore, tuttavia, non comunicava il codice di migrazione all’utente;
- e. pertanto, alla data del deposito dell’istanza di definizione, il servizio voce risultava ancora non funzionante, non essendo stato possibile migrare la linea telefonica dedotta in controversia.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i. il rimborso degli ultimi due canoni di abbonamento versati, per un totale pari a euro 139,60;
- ii. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- iii. di ottenere il codice di migrazione, ovvero, in alternativa, che le venga corrisposto l’indennizzo per la perdita della numerazione;
- iv. la corresponsione dell’indennizzo per interruzione dei servizi dal 13 ottobre 2016 alla data del deposito dell’istanza di definizione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Eolo S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento.

Nel merito, può essere accolta la richiesta *sub i.* in quanto, atteso che l'utente è disservito dal 12 ottobre 2016, si ritiene equo rimborsare il canone di abbonamento addebitato in riferimento al periodo decorrente dal 12 ottobre 2016 a seguire.

Analogamente, premesso che il rapporto contrattuale è da ritenersi cessato per effetto della comunicazione di recesso inviata dall'utente il 19 dicembre 2016, alcuna spesa può essere addebitata all'istante in quanto il recesso è avvenuto a fronte dell'inadempimento della prestazione contrattuale da parte dell'operatore, quindi è da ritenersi assolutamente giustificato.

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, si constata che l'operatore non ha dato seguito alcuno alle ripetute richieste del codice di migrazione inviate dall'istante, di cui la prima in atti risulta inviata, a mezzo PEC, il 15 febbraio 2017. In assenza del codice di migrazione la linea, con relativo *DN*, non può essere portata verso OLO, quindi deve ritenersi persa. In relazione a tanto, premesso che la Sig.ra Ceccato, giusta documentazione in atti, risulta titolare della numerazione dedotta in controversia a far data dall'anno 1993, la società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.000,00 (mille/00).

Parimenti, per quanto attiene all'incontestata interruzione dell'utenza telefonica, la società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 670,00 seicentoseventanta/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per ciascun servizio, per 67 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13 ottobre 2016 (data in cui l'istante ha reclamato formalmente il disservizio) al 19 dicembre 2016 (data in cui l'utente ha comunicato il recesso).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Ceccato nei confronti della società Eolo S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Eolo S.p.A., oltre a rimborsare il canone di abbonamento addebitato in riferimento al periodo decorrente dal 12 ottobre 2016 a seguire e fermo restando la chiusura del contratto in esenzione spese, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;

ii. euro 670,00 (seicentosettanta/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione della linea telefonica.

3. La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 29 novembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi