

DELIBERA N. 33/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FORGIONE /EOLO S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/538438/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 novembre 2022;

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 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”, entrato in vigore in 24 dicembre 2021 (Codice)”

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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 denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Forgione del 13/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 055407xxx nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente, cliente TIM, in data 14/10/2020 aderiva a un'offerta commerciale di Eolo denominata "Eolo Più + Studio e Lavoro", con contestuale richiesta di migrazione del numero di telefono 055407xxx;

b. a seguito della predetta sottoscrizione contrattuale, l'istante riceveva la doppia fatturazione da entrambi gli operatori, che ripetutamente contestava mediante reclami telefonici e da ultimo con reclamo scritto inviato a mezzo PEC del 27/01/2022;

c. a fronte dei mancati riscontri da parte di entrambi gli operatori, in data 06/06/2022 l'istante presentava istanza di conciliazione e solo in sede di udienza veniva a conoscenza che la migrazione dell'utenza telefonica non si era mai completata, in quanto la società Eolo S.p.A. aveva attivato il solo servizio di connettività; laddove il servizio telefonico continuava ad essere erogato dalla società TIM S.p.A.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata migrazione;
- ii. lo storno e il rimborso degli importi per la doppia fatturazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in data 20/08/2021 la linea telefonica in oggetto è stata cessata causa morosità. Si conferma che il numero telefonico 055407xxx si trova nello stato disponibile e può essere attivato qualora il Cliente lo voglia fare. Dalle verifiche effettuate sui sistemi Wholesale per il DN 055407xxx intestato al sig. Forgiome è stato emesso il seguente ordine: • ordine C094932441 del 19/08/2021 di cessazione normale ULL Linea attiva/Linea non attiva con operatore TELECOM ITALIA nello stato chiuso con DRO 19/08/2021 - DAC 20/08/2021 - DES 20/08/2021 notificato il 21/08/2021. Si allegano le schermate di sistema (cfr.all.1). Si evidenzia che l'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l'espletamento e l'attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Delibera 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si ritiene che il ritardo della migrazione della risorsa non sia attribuibile a TIM. Sul sistema commerciale non risultano reclami tracciati relativi alla mancata migrazione della linea telefonica. La situazione amministrativa presenta un insoluto di €292,66. Le fatture*

emesse risultano corrette, la linea come già indicato è cessata per morosità. Si allegano la fattura del mese di settembre ove viene riportata la data di disattivazione linea al 31/08/2022 (cfr.all.2). Si allegano anche le restanti fatture relativa all'insoluto partendo da febbraio 2021 ad ottobre 2021 (cfr.all.3)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Eolo, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue:

«l'Utente sottoscriveva in data 16 ottobre 2020 con Eolo un contratto per la fornitura dei servizi di accesso ad Internet denominato EOLO Più, con canone a 24,90€/mese, con 120,00€ di bonus per i primi 12 mesi offerti da EOLO, attivato in data 28 ottobre 2020. Contestualmente all'attivazione della linea Internet, l'Operatore procedeva alla lavorazione della migrazione del numero 055407xxx, come da richiesta dell'Utente: tuttavia l'operazione non andava a buon fine in quanto il codice di migrazione fornito dall'Utente risultava errato. Di tale circostanza l'Utente veniva informato dall'Operatore con mail inviata in data 28 ottobre 2020 all'indirizzo e-mail dallo stesso indicato in sede di sottoscrizione del contratto (barbaravincenzi@virgilio.it); in data 3 febbraio 2021 seguiva ulteriore comunicazione di codice di migrazione errato tramite comunicazione e-mail inviata al medesimo indirizzo. Tale modalità di svolgimento della migrazione, del resto, risulta chiaramente indicata all'articolo 4.3 delle Condizioni Generali di Contratto – Condizioni Generali del servizio Eolo voce (pubblicate da Eolo alla pagina <https://www.eolo.it/home/pagine-legali/contratto.html>) ove si legge: “Il Cliente dovrà richiedere ad EOLO l'attivazione del servizio di SPP (Service Provider Portability) contestualmente all'ordine di acquisto del servizio voce, comunicandogli il suo codice di migrazione”. Pertanto, la portabilità della linea telefonica richiesta dall'Utente non è andata a buon fine, e risulta tutt'ora in stand by, esclusivamente a causa della mancanza della comunicazione a Eolo del corretto codice di migrazione: fornita tale informazione, l'Operatore potrà portare a compimento l'operazione di migrazione della numerazione originaria dell'Utente (se ancora attiva presso il precedente Operatore). Risultano pertanto correttamente emesse le fatture relative all'utilizzo del servizio di accesso ad Internet da parte dell'Utente, il quale ha potuto usufruire dell'accesso alla rete dalla data dell'attivazione del servizio da parte di Eolo, ovvero dal 28 ottobre 2021, risultando in stand by unicamente la pratica di portabilità della numerazione (si ricorda inoltre che all'Utente viene comunque assegnato dall'Operatore un numero geografico che lo stesso può utilizzare per il servizio voce, in attesa del completamento dell'operazione di migrazione). Dalla ricostruzione dei fatti sopra descritta si evince in maniera incontrovertibile che nessuna responsabilità per la ritardata portabilità della numerazione possa essere imputata a Eolo, il quale ha correttamente assolto tutti gli oneri di sua pertinenza: risultano, quindi, chiaramente dovuti dall'Utente i canoni per la fornitura del servizio di accesso ad Internet dalla data della sua attivazione. Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami appare del tutto infondata avendo Eolo sempre fornito puntuale riscontro alle richieste dell'Utente, avendo sin da subito precisato la motivazione per la quale l'operazione di migrazione non era andata a buon fine, modalità che comunque l'Utente avrebbe dovuto conoscere, essendo chiaramente indicate nelle Condizioni

Generali di Contratto. Per mero scrupolo difensivo si precisa altresì che nel medesimo art. 4.3 delle dette Condizioni Generali del servizio Eolo è altresì espressamente previsto che “Non è necessario, pertanto, che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore (donating), sarà EOLO a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l’interruzione del precedente rapporto contrattuale. Fermo restando che, quanto indicato al presente articolo è applicabile al solo recesso dal servizio voce, per quanto riguarda le modalità di recesso dai Servizi di accesso ad Internet si rinvia all’art. 3 delle Condizioni Generali.” Risulta pertanto chiaramente indicato che l’attivazione del servizio di accesso ad Internet da parte di Eolo, non comporta automaticamente il recesso dal contratto di fornitura di rete con il precedente Operatore, al quale dovrà invece essere inviata formale comunicazione di recesso contrattuale da parte dell’Utente, al fine di evitare la contestuale esistenza di due contratti con due diversi Operatori (si ricorda infatti che Eolo utilizza una tecnologia differente dagli altri Operatori, cosa che rende possibile tale compresenza di forniture di servizi di accesso ad Internet)».

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res* controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione è stato raggiunto un accordo tra l’istante e la società TIM S.p.A. in data 18/10/2022, in cui veniva formalizzato l’impegno della società TIM S.p.A. alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e alla liquidazione degli indennizzi a copertura del mancato riscontro al reclamo in ordine alla duplice fatturazione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall’istante può essere valutata solo nei confronti della società Eolo S.p.A. e relativamente alle richieste dell’istante di cui ai punti i. e iii., atteso che la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di storno/rimborso della doppia fatturazione deve ritenersi superata, in quanto assorbita dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto i., si deve rilevare che la responsabilità in ordine alla mancata migrazione della numerazione n. 055407xxx da TIM ad Eolo è ascrivibile esclusivamente alla società Eolo S.p.A., atteso che a fronte della sottoscrizione del modulo contrattuale in data 14/10/2022 la società Eolo S.p.A. ha provveduto ad attivare il solo servizio di connettività, astenendosi dal processare la relativa richiesta di portabilità numerica secondo le specifiche tecniche di cui alla delibera n. 35/10/CIR. Al riguardo, la predetta società ha addotto in memoria che la lavorazione della procedura di trasferimento “*non andava a buon fine in quanto il codice di migrazione fornito dall’Utente risultava errato*”. Tale asserzione, oltre a non essere provata, viene confutata *per tabulas* dalla documentazione prodotta in copia agli atti da parte istante. Invero, dalla disamina del contratto sottoscritto dall’istante con Eolo in data

14/10/2020, emerge la corretta indicazione del codice di migrazione 1SQ055407xxxI riferito alla linea telefonica n. 055407xxx; peraltro la sequenza alfanumerica del predetto codice è corrispondente a quella specificata anche nella fattura emessa da TIM nel mese di Agosto 2020, che infatti riporta lo stesso codice di migrazione e che è parte integrante del contratto.

Si aggiunga che la delibera n. 35/10/CIR prevede, all'articolo 1 comma 2, che *Il Recipient può utilizzare il carattere di controllo di cui sopra per verificare la corrispondenza del codice segreto (e dell'intera stringa di dati che compone il codice di trasferimento dell'utenza) fornitogli dal cliente con quanto comunicato, a quest'ultimo, dal Donating: la verifica ha esito positivo se il carattere di controllo calcolato dall'operatore, secondo l'algoritmo riportato nell'allegato 1 alla delibera n. 52/09/CIR, corrisponde al carattere di controllo comunicato dal cliente. In caso di esito negativo il Recipient provvede ad acquisire nuovamente il codice segreto dal cliente.*

Inoltre, si deve rilevare che a fronte dell'asserita "erronea indicazione del codice di migrazione", la società Eolo S.p.A., pur esponendo in memoria di averne reso edotto l'istante "con mail inviata in data 28 ottobre 2020 all'indirizzo e-mail dallo stesso indicato in sede di sottoscrizione del contratto (barbaravincenzi@virgilio.it)" e di avere richiesto allo stesso la comunicazione del codice di migrazione corretto, non ha fornito, nel corso della presente istruttoria, alcuna evidenza della predetta corrispondenza epistolare, peraltro inviata ad un indirizzo di posta elettronica non presente nel modulo contrattuale allegato da parte istante in copia al fascicolo documentale. Del resto, va evidenziato che la società Eolo S.p.A. avrebbe dovuto provare con appositi reports gli eventuali scarti notificati nel corso della procedura di trasferimento della numerazione per aver inviato un Codice di migrazione errato. Quindi destituita di ogni fondamento risulta essere l'asserzione presente in memoria secondo cui "nessuna responsabilità per la ritardata portabilità della numerazione possa essere imputata a Eolo, il quale ha correttamente assolto tutti gli oneri di sua pertinenza". Peraltro, a riprova della omessa lavorazione della procedura di portabilità imputabile ad Eolo, va aggiunto che la società TIM S.p.A. ha rappresentato in memoria che non sono state ingressate richieste di migrazione e/o portabilità e che l'utenza telefonica n. 055407xxx è sempre stata attiva e disponibile in TIM fino alla cessazione per morosità del 20/08/2021, fornendone prova mediante allegazione delle relative schermate di sistema. Pertanto, è possibile rilevare che la mancata portabilità della risorsa numerica, imputabile esclusivamente alla società Eolo S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 14/11/2020 (*dies a quo*, tenuto conto della tempistica dei 30 giorni previsti per l'espletamento della procedura di portabilità) al 20/08/2021 (data di cessazione della linea telefonica) per il numero complessivo di 279 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale "in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6", in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica, già attiva e disponibile in TIM S.p.A. nel predetto arco

temporale, non è stata comunque disservita fino alla legittima disattivazione. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi accoglibile nei termini sopra esplicitati.

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., a far data dal reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo PEC del 27/01/2022, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Al riguardo, si ribadisce quanto sopra, ovvero che la società Eolo S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione. Di conseguenza, in considerazione dei 137 giorni intercorrenti dal 26/02/2022 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13/07/2022, data di conciliazione innanzi al CORECOM Toscana, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Forgiatore nei confronti di Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 418,50 (quattrocentodiciotto/50) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza telefonica n. 055407xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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 30, comma 12, del *Codice*.

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.

Roma, 17 novembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba