

DELIBERA N. 54/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MORIGGI/EOLO S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/59181/2018 - GU14/59185/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”.

VISTE le istanze dell’utente Moriggi, del 17 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, negli atti introduttivi dei procedimenti, ha dichiarato di aver richiesto, in data 23 luglio 2017, il passaggio della propria utenza, con numero 0363382xxx, dall’operatore Fastweb S.p.A. a Eolo S.p.A. e di aver contestualmente comunicato al nuovo operatore il proprio codice di migrazione.

L’utente ha precisato che in data 2 agosto 2017 il servizio *internet* con il nuovo operatore Eolo è stato regolarmente attivato, mentre si è interrotto il servizio voce fino a quel momento funzionante con Fastweb, operatore che veniva anche messo a conoscenza di detta interruzione.

Parte istante ha, inoltre, specificato che, sempre in data 2 agosto 2017, è stato informato da Eolo dell’esistenza di problemi relativi alla migrazione della componente voce in quanto il codice di migrazione fornito risultava errato.

L’utente, verificata e accertata nuovamente la correttezza del codice di migrazione anche con il vecchio gestore, ha provveduto a comunicarlo a Eolo in data 4 agosto 2017 e poi, ancora una volta, in data 23 agosto 2017.

In data 13 settembre 2017, stante l’inerzia di entrambi gli operatori di fronte al problema relativo alla sospensione del servizio voce, l’utente ha avviato la procedura conciliativa e ha richiesto l’adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione immediata della linea.

Nella stessa data, Eolo ha ribadito che il codice di migrazione fornito era errato.

Ancora una volta, parte istante ha ricevuto conferma da parte di Fastweb della correttezza del codice di migrazione e ha trasmesso la fattura nonché le *email* di conferma ricevute dal vecchio operatore.

In data 2 ottobre 2017, Eolo ha chiesto all’utente di effettuare lo sblocco della linea chiamando il 800.984828 dal numero fisso, intanto sprovvisto di linea voce, e l’utente ha lamentato, quindi, l’impossibilità di effettuare questa chiamata.

L’operatore Eolo, precisa l’utente, si è offerto di effettuare lo sblocco per conto del cliente richiedendo tale operazione ulteriori 20 giorni di lavorazione.

In data 17 ottobre 2017, infine, l’utente è stato informato circa l’esito negativo del tentativo di importazione del numero richiesto a causa della disattivazione dello stesso.

L’utente ha più volte contattato i *call center* degli operatori convenuti senza ottenere la risoluzione del problema.

In data 24 ottobre 2017, appurata – dopo 93 giorni dalla richiesta – l'impossibilità di procedere alla migrazione del numero, ormai disattivato, l'utente ha accettato l'offerta di Eolo di attivare una nuova numerazione (03631920xxx), funzionante dal 26 ottobre 2017.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;
- ii. indennizzo per la perdita della numerazione, in uso dal 1991;
- iii. indennizzo per il ritardo della portabilità del numero;
- iv. indennizzo per sospensione o cessazione del servizio;
- v. indennizzo, in subordine, liquidabile ai sensi dell'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi*.

2. La posizione degli operatori

Eolo S.p.A. (di seguito anche solo "Eolo"), in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza atteso il mancato espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione. A tal proposito, l'operatore ha versato in atti lo scambio di interlocuzioni avute con il CORECOM dalle quali si evince che non gli è stato consentito di partecipare all'udienza di conciliazione a fronte della propria disponibilità a presenziarvi e, pertanto, non può dirsi esperito il preliminare passaggio conciliativo della presente procedura.

In relazione ai fatti dedotti in controversia, Eolo ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto il contratto in data 2 agosto 2017 aderendo alla promozione "EOLO Casa 0 Limiti" per la fornitura dei servizi voce e dati. Contestualmente, l'operatore ha dichiarato di aver avviato anche la lavorazione della portabilità del numero 036338xxx.

Eolo ha rilevato che l'operazione non è stata portata a termine in quanto veniva riscontrato sempre lo stesso errore, cioè che il codice di migrazione comunicato dall'utente era errato. A seguito di diversi tentativi falliti, il cliente ha poi comunicato il codice di migrazione corretto, ma, a quel punto, la lavorazione non poteva comunque essere conclusa poiché, come confermato dallo stesso cliente nelle sue risposte alla segnalazione n. 10821876, la numerazione era stata cessata da Fastweb. Per risolvere il problema, Eolo, d'accordo con l'utente, ha attivato una nuova numerazione regolarmente attiva e funzionante.

Eolo ha ribadito, inoltre, che il ritardo nell'espletamento della portabilità del numero non è a sé imputabile, non solo a causa della comunicazione sempre errata del codice, ma anche a fronte del fatto che l'utente non rispondeva celermente ai *ticket*.

Inoltre, Eolo ha eccepito che la relativa richiesta di indennizzo formulata dall'utente in sede di definizione è da dichiararsi inammissibile in quanto non già presente nell'istanza di conciliazione.

Infine, nella ricostruzione di Eolo, la sospensione del servizio non sarebbe che una mera conseguenza del fatto che il precedente operatore ha cessato la linea (circostanza

che rende imputabile esclusivamente all'operatore *donating* la perdita della numerazione) e che i codici comunicati dall'Utente risultassero errati.

Fastweb S.p.A. (di seguito anche solo "Fastweb"), nelle proprie memorie, ha dichiarato di non aver ricevuto da parte di EOLO, né da parte di altri gestori, alcuna richiesta di migrazione o di portabilità del numero.

In relazione all'utenza oggetto di controversia, Fastweb ha altresì sottolineato di aver operato correttamente dando seguito alla volontà di recesso che il cliente ha espresso in data 23 luglio 2017. In data 23 agosto 2017 il gestore ha fornito il codice di migrazione.

Dato che nessuna richiesta di migrazione è seguita alla predetta comunicazione, l'operatore ha cessato l'utenza in data 22 agosto 2017, come risulta anche dalla fattura emessa nel successivo mese di settembre 2017.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso nell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si dà atto della riunione dei procedimenti identificati, rispettivamente, con n. 59181 e n. 59185, disposta, d'intesa con le parti, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata da Eolo in relazione al mancato espletamento del tentativo di conciliazione in quanto, senza entrare nel merito del possibile disguido occorso in tale occasione, non può che far fede il verbale di mancato accordo del 12 dicembre 2018, allegato in atti. In ogni caso, giova rammentare che la mancata partecipazione all'udienza del gestore - indipendentemente dalla intenzionalità o meno della stessa ovvero dalla natura del possibile disguido verificatosi nel caso di specie - non può considerarsi in alcun modo equivalente al mancato espletamento della conciliazione tale da condizionare il diritto dell'utente alla prosecuzione della procedura.

Ancora, sull'eccezione che Eolo ha sollevato in relazione alla inammissibilità della domanda di indennizzo per ritardata portabilità del numero, in quanto non già formulata nel modulo UG di avvio della procedura, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto non supportata da documentazione (formulario UG) e, pertanto, da considerarsi meramente dilatoria dei tempi del procedimento.

Passando al merito della controversia, quanto alla richiesta di cui al punto i., si ritiene che la stessa possa essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In relazione al periodo in cui l'utente ha lamentato l'interruzione del servizio voce, che va dal 2 agosto al 26 ottobre 2017, tenuto conto del corredo probatorio in atti, si evidenzia quanto segue.

In primo luogo, Fastweb ha asserito di aver cessato l'utenza in data 22 agosto 2017, su disdetta del cliente del 23 luglio 2017, specificando altresì di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione o di portabilità da parte di altri gestori.

Di tale cessazione si ha evidenza anche dalla fattura n. 7833138 del 21 settembre 2017, nella quale è infatti riportato un dettaglio di traffico fino alla data del 1° agosto 2017 e cioè fino al giorno antecedente alla lamentata interruzione della linea voce.

Ciò stante, posto che l'utente ha dichiarato di aver informato Fastweb dell'interruzione del servizio voce e che tale asserzione è rimasta incontestata da parte del gestore convenuto, atteso che l'utenza è rimasta in carico a Fastweb fino alla sua cessazione, nel periodo di tempo compreso tra l'inizio del disservizio (2 agosto 2017) e la cessazione dell'utenza (22 agosto 2017), tale operatore avrebbe dovuto garantire l'erogazione e il corretto funzionamento del servizio voce.

Pertanto, Fastweb è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo riconoscibile ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato in relazione ai 20 giorni di interruzione del servizio voce come sopra individuati, per un importo totale pari a euro 120,00 (euro 6,00 *pro die*).

In relazione al successivo arco temporale di assenza del servizio voce, invece, si configura piuttosto la fattispecie di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Le responsabilità in ordine al persistere del disservizio può ascrivere alla sfera di responsabilità di Eolo il quale, tra l'altro, nelle interlocuzioni avute con il cliente lo aveva informato circa una tempistica di espletamento della portabilità di circa 15 giorni (non risulta smentita da documentazione la sottoscrizione del contratto che l'utente ha indicato come avvenuta il 23 luglio 2017); ciò stante, atteso che rimane incontestata la data di attivazione della nuova linea voce con Eolo del 26 ottobre 2017, si ritiene che per il periodo compreso tra il 23 agosto e il 26 ottobre 2017, l'operatore debba corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 7,50 *pro die*, per una somma complessivamente pari a euro 480,00.

In relazione alla richiesta di indennizzo per la perdita del numero, *sub ii.*, si evidenzia che all'esito dell'istruttoria è emerso che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica" (0363382xxx) è imputabile a entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Da una parte, infatti, Fastweb ha cessato l'utenza disattendendo quanto chiaramente rappresentato dall'utente nella propria richiesta di recesso, ovvero di conservare attivi i servizi fino a espletamento della procedura di passaggio a Eolo, concorrendo così a determinare la perdita della numerazione atteso che i successivi tentativi di portabilità, stando a quanto asserito da Eolo, sono stati scartati a causa della disattivazione del numero; dall'altra parte, Eolo non ha fornito prova di aver avviato tempestivamente e poi reiterato la procedura *de qua* nelle more della cessazione né di aver posto in essere tutte le attività necessarie a evitare la perdita del numero.

Si sottolinea, infatti, che Eolo non ha documentato nessuno dei tentativi di portabilità effettuati, neanche quelli scartati per codice di migrazione errato, tanto più che l'istante ha dichiarato di aver nuovamente comunicato il codice corretto in data 4 agosto 2017.

Si ritiene pertanto che, stante il corredo probatorio in atti, l'ingiustificato ritardo nell'avvio della procedura di portabilità abbia concorso alla perdita della numerazione.

Per completezza, si evidenzia inoltre che la delibera n. 274/07/CONS, all'articolo 19, comma 4, prevede espressamente che “[n]el caso in cui la cessazione avvenga in

assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità”.

Si osserva così che dopo la cessazione dell'utenza vi è un ulteriore periodo di “giacenza” della risorsa nel quale la stessa rimane tecnicamente disponibile per la riassegnazione al cliente che già la utilizzava, laddove la relativa richiesta di portabilità venga avviata, a questo punto, anche attraverso le interlocuzioni con il *donor*.

Nel caso di specie, si precisa che l'utente ha depositato il modulo GU5 in data 17 settembre 2017, circostanza questa anch'essa incontestata, dando così impulso anche ad attività *extra ordinem* necessarie a far rientrare celermente il disservizio che, nel caso di specie, non risultano esser state tentate.

Tutto ciò stante, si ritiene che l'indennizzo liquidabile ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, vada computato in misura pari a euro 1.500,00, stante l'incontestata storicità ultradecennale del numero indicata dall'istante, da ripartire in egual misura tra i due gestori in base al riconosciuto concorso di responsabilità nella perdita del numero.

In relazione alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, *sub iii.*, non può trovare accoglimento atteso che, non solo la fattispecie di cui all'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* non inquadra correttamente il caso di specie (l'utente è stato completamente disservito, non solo in relazione al ritardo nell'importazione del vecchio numero), ma che i disagi effettivamente patiti da parte istante hanno già trovato ristoro come sopra spiegato.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto *iv.*, si precisa che la stessa risulta assorbita dall'indennizzo già riconosciuto a fronte della lamentata interruzione della linea voce.

Infine, risulta analogamente assorbita la richiesta *sub v.*, posto che proprio l'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, ha già trovato applicazione in relazione alla richiesta di cui al precedente punto *i.*

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Moriggi nei confronti di Eolo S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'utente, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo *ex* articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero pari alla metà di euro 1.500,00, quale importo massimo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*;

3. La Società Eolo S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere all'utente, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero pari alla metà di euro 1.500,00, quale importo massimo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*;

4. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone