AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 87/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BOGNI/EOLO S.P.A./TIM S.P.A. (GU14/73728/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali*" *pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;*

VISTE l'istanza di Bogni, del 25 gennaio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, l'utente ha dichiarato che, in data 4 gennaio 2018, ha sottoscritto un contratto con Eolo S.p.A. per l'attivazione della linea dati e la portabilità del numero di telefono.

Ricevuta conferma dal gestore in data 11 gennaio 2018, l'utente ha riscontrato l'attivazione della linea dati solo in data 6 marzo 2018, mentre la portabilità è stata espletata solo in data 19 settembre 2018, periodo di tempo nell'arco del quale l'utente ha lamentato "doppia fatturazione".

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

i. storno/rimborso delle fatture;

ii. indennizzi per il ritardo di attivazione della linea dati;

iii. indennizzi per il ritardo nella portabilità del numero;

iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

Eolo S.p.A. (di seguito anche solo "Eolo") ha dichiarato che in data 11 gennaio 2018 l'istante ha sottoscritto un contratto "*Eolo Professional 0 Limiti*" per la fornitura del servizio *internet* e voce, quest'ultimo sul numero di telefono 03332773xxx già utilizzato dall'utente.

Il servizio dati è stato correttamente attivato in data 6 marzo 2018, in osservanza dei tempi contrattuali di cui al punto 2.6 del contratto, cioè entro 45 giorni lavorativi

dall'inserimento dell'ordine, mentre in relazione alla portabilità del numero, Eolo ha specificato di aver chiesto all'utente di fornire il codice di migrazione, comunicato il 16 marzo ma rivelatosi errato.

Eolo ha rappresentato di aver chiesto al cliente di trasmettere una fattura del vecchio gestore, TIM, al fine di verificare la correttezza del codice di migrazione ed è emerso che il codice inizialmente fornito dall'utente era invece corretto.

Effettuate le necessarie verifiche, Eolo ha rilevato un "blocco" alla procedura di portabilità che dipendeva dal *donating*, TIM.

Sbloccata la pratica con TIM, infatti, il numero migrava correttamente in data 7 agosto 2018. In considerazione di ciò, Eolo ha sottolineato che la data di espletamento della portabilità indicata dall'utente è errata.

In punto di diritto, Eolo ha evidenziato come il ritardo nella portabilità sia dipeso da TIM e dal suo "blocco" alla portabilità, risolto solo in data 24 luglio 2018 in modo da consentire il prosieguo della procedura e la sua conclusione.

In relazione alla gestione dei reclami, l'operatore ha rappresentato che le segnalazioni e i reclami devono essere effettuati con le modalità indicate dalle condizioni generali di contratto, all'articolo 5.2, mediante l'apertura di un ticket nell'area clienti in modo da garantire la tracciabilità del problema e della sua gestione. Oltre a ciò, Eolo ha precisato che, ai sensi dell'articolo 5.6 del contratto (allegato in atti), per gli utenti che godono del servizio "Eolo Professional", come nel caso di specie, "*Eolo interverrà senza alcun vincolo temporale per il ripristino del servizio*". In relazione a tanto, l'operatore ha declinato ogni responsabilità.

A ogni buon fine, Eolo ha allegato i *ticket* che risultano aperti dal cliente con l'esito tempestivo degli stessi.

Quanto alla "doppia fatturazione" lamentata dall'utente, Eolo ha precisato che il servizio voce è un servizio accessorio gratuito incluso nel contratto, in relazione al quale – a prescindere da eventuali ritardi di portabilità – l'utente non ha mai corrisposto alcun importo.

Il servizio dati fornito da Eolo, invece, si basa sull'utilizzo di una tecnologia differente da quella usata dagli altri *competitor* presenti sul mercato, che sfrutta le onde radio e tale per cui non può essere oggetto di una procedura di migrazione. Tale circostanza richiede dunque che il contratto attivo per tale servizio con il precedente gestore, venga cessato dall'utente con recesso.

L'operatore TIM S.p.A. ha eccepito, *in primis*, la inammissibilità di qualsivoglia richiesta formulata in termini di risarcimento del danno atteso l'ambito di competenza dell'Autorità.

Nel merito della controversia, ha contestato la fondatezza delle doglianze mosse dall'istante in quanto non supportate da alcuna documentazione.

Nello specifico, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, TIM ha rilevato che gli ordinativi inizialmente immessi a sistema per la migrazione della linea n. 0332773xxx, recanti le date del 6 marzo 2018 e del 3 e 18 aprile 2018, venivano tutte scartate con causale "codice segreto errato".

Solo in data 25 luglio 2018, per la componente ADSL, e in data 4 settembre 2018, per la componente fonia, veniva espletata la migrazione e il numero cessava di essere in consistenza TIM. TIM ha così ribadito di non avere responsabilità in ordine ai "KO" alla procedura atteso che il CDM risultava erroneamente inserito, o da Eolo, o erroneamente comunicato dall'utente.

In ordine alla "doppia fatturazione", l'operatore ha dichiarato di aver addebitato i costi di propria competenza stante la fornitura erogata. Inoltre, TIM ha precisato che nel periodo di tempo che intercorre tra la prima richiesta di migrazione e il suo espletamento non vi è alcuna segnalazione di guasto presente nel retrocartellino. In assenza di segnalazioni, naturalmente, l'operatore non può adoperarsi per risolvere problematiche di cui non è messo a conoscenza.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione acquisita agli atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che le richieste dell'utente possano trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In relazione alla richiesta *sub* i., da intendersi riferita al gestore TIM, si precisa che non possa trovare accoglimento alla luce di quanto emerso in sede di udienza di discussione e della documentazione contabile acquisita in atti; infatti, dagli atti risulta che nella fattura n. 8B01078106 del 9 novembre 2018, TIM ha riproporzionato e stornato i costi addebitati nel periodo che va dal 7 al 31 agosto 2018 nonché l'anticipo di conversazione, in corrispondenza della data di espletamento della portabilità del numero di cui si ha evidenza in istruttoria (7 agosto 2018), operando correttamente rispetto alla chiusura dell'utenza e del relativo ciclo di fatturazione.

D'altra parte, i disagi lamentati dall'utente in termini di "doppia fatturazione" in seguito all'attivazione della linea *internet* da parte di Eolo avvenuta il 6 marzo 2018, sono piuttosto riconducibili alla condotta di Eolo che non ha tempestivamente espletato la procedura di *number portability*, come si preciserà in seguito in relazione alla richiesta dell'utente di cui al successivo punto iii.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per il ritardo di attivazione del servizio dati, *sub* ii., si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto le evidenze istruttorie confermano che l'attivazione del servizio in questione è avvenuta entro il termine dei 45 giorni lavorativi previsto nelle condizioni generali di contratto Eolo; considerando la data di sottoscrizione del contratto indicata dall'istante, il 4 gennaio 2018, atteso che Eolo indica una data diversa ma non allega relativa documentazione, il servizio dati risulta regolarmente attivato dal 6 marzo 2018 come riscontrato dal medesimo utente e, pertanto, funzionante entro il termine contrattuale di attivazione dell'8 marzo.

Quanto al lamentato ritardo nella portabilità del numero, invece, di cui al punto iii., si ritiene che la richiesta dell'utente sia fondata.

Entrambi gli operatori convenuti hanno fornito evidenza della data di espletamento della portabilità del numero (DAC) del 7 agosto 2018, che va considerata quale *dies ad quem* per il computo del relativo indennizzo.

Nello specifico, si ritiene che l'operatore Eolo sia tenuto a ristorare il cliente per il disservizio lamentato in quanto non ha provato di aver correttamente imputato a sistema i dati relativi alle richieste di migrazione poi scartate dal *donating* con causale "codice segreto errato". In assenza di schermate che confermino il corretto operato di Eolo nella gestione delle proprie attività di impulso alla portabilità del numero, non è di conseguenza possibile accertare eventuali responsabilità del *donating* in ordine, appunto, alla corretta gestione dei KO ovvero delle attività di propria competenza.

In considerazione di ciò, posto che nelle condizioni generali di contratto Eolo nulla è specificato in merito ai tempi di espletamento della portabilità del numero, si può ritenere che il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo da corrispondere in favore dell'istante possa essere individuato nella data di attivazione dei servizi e, dunque, in quella dell'8 marzo 2018 (alla luce dei tempi massimi di attivazione di cui sopra si è detto); pertanto, a fronte di un ritardo di portabilità di 152 giorni, stante la natura *business* dell'utenza, l'operatore dovrà corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivamente pari a euro 1.520,00 (euro 5,00 pro die, raddoppiato in quanto trattasi di *business*), ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi.*

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto v., si osserva che non vi sono in atti reclami documentati salvo i *ticket* di cui fornisce evidenza Eolo nella documentazione allegata, relativi ai disservizi oggetto della presente controversia, ragion per cui la richiesta dell'utente può ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto precedente.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Bogni nei confronti di Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Eolo S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. 1.520,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

Roma, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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