

**DELIBERA N. 13**

**XXXXXX TIERI / EOLO SPA  
(GU14/347840/2020)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 09/03/2021;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”;

RICHIAMATA la delibera del Corecom Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di XXXXXX TIERI del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0454924 del 02/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Codici, deposita istanza di definizione per lamentare: "Nel mese di gennaio 2020 il signor Tieri ha stipulato un contratto con Eolo chiedendo la portabilità del numero 085/ XXXXXX intestato alla moglie. I servizi internet sono stati regolarmente attivati dal 08/02/2020 mentre il servizio voce non è mai stato attivato, rimanendo disservito dal 11/03/2020 (DAC).

Egli ha reclamato al servizio clienti, ottenendo la promessa di una celere risoluzione della problematica che però ad oggi non è ancora avvenuta. A seguito di presentazione del GU5 la riattivazione del servizio è avvenuta il 05/10/2020". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. l'immediata riattivazione del servizio voce;
2. la restituzione delle somme pagate per un servizio non erogato nè utilizzato;
3. indennizzo per mancata attivazione del servizio, per mancato rispetto degli oneri informativi e per mancata risposta ai reclami che quantifica in € 1.800,00.

In allegato all'istanza, l'utente deposita:

- a) Copia del contratto stipulato con Eolo;
- b) Copia della fattura di aprile 2020 di chiusura del contratto intestato alla moglie;
- c) Copia delle fatture intestate a XXXXXX Tieri relative al periodo dal 01/02/2020 al 07/10/2020;

- d) Evidenza dell'istanza GU5/331535/2020 e della formale dichiarazione da parte del Corecom di avvenuta riattivazione in data 05/10/2020;
- e) Copia reclamo via pec del 13/03/2020 e relativa attestazione di avvenuta consegna all'operatore;
- f) Copia del reclamo inviato il 15/06/2020 via fax e report di avvenuto buon fine dello stesso.

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

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, evidenzia a riguardo: “In data 31 gennaio 2020, il sig. Tieri stipulava con Eolo un contratto di servizio di accesso ad internet denominato “Eolo Super”, con incluso il “Servizio Voce” quale accessorio gratuito, correttamente attivato il successivo 8 febbraio 2020.

L'Utente, in fase di sottoscrizione del contratto, richiedeva la portabilità del numero 085/ XXXXXX, fornendo però inizialmente un codice di migrazione errato. Pertanto, la richiesta di portabilità veniva acquisita solo il 13 febbraio 2020, a seguito della comunicazione da parte dell'Utente del codice di migrazione corretto. Il successivo 19 febbraio l'Utente contattava, poi, l'assistenza per autorizzare ad effettuare la chiamata di sblocco per suo conto e in data 3 marzo la procedura di portabilità si completava correttamente, come risulta dal seguente screenshot del portale che gestisce la portabilità dei numeri:

Pertanto, è evidente che non vi sia stato alcun ritardo nell'espletamento della portabilità del numero da parte dell'Operatore: la richiesta di portabilità è stata avviata nel primo momento possibile, ovvero con la comunicazione del codice di migrazione corretto ed è stata correttamente completata.

Invero, il lamentato ritardo nell'attivazione del servizio è imputabile unicamente all'Utente, il quale, come emerso a seguito di un contatto telefonico tra questo e l'assistenza tecnica, non aveva collegato correttamente il telefono all'impianto fornito dall'Operatore, collegandolo invece alla vecchia presa a muro telefonica.

Una volta collegato correttamente il telefono, il servizio è risultato, quindi, perfettamente funzionante.

Non si comprende, perciò, a che titolo l'Utente richieda ad Eolo un indennizzo. Da tutto quanto sin qui esposto risulta evidente che nessun addebito possa essere mosso ad Eolo e, pertanto, si chiede che l'Ill.ma Autorità Adita accerti l'assenza di qualunque responsabilità del medesimo, che ha sempre puntualmente adempiuto le prestazioni contrattualmente previste.

Pertanto, stante l'assenza di qualunque responsabilità in capo ad Eolo S.p.A., si ritiene che l'Operatore non potrà essere condannato a corrispondere alcun indennizzo al sig. Tieri.”

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni che si procede ad illustrare.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che il sig. Tieri, in data 31 dicembre 2019, aderiva ad un'offerta contrattuale di Eolo, denominata “Eolo Super”, per l'attivazione del servizio ADSL con contestuale portabilità della numerazione fissa 085/ XXXXXX.

Parimenti concordi sono le parti nel dichiarare che il servizio dati veniva attivato in data 08/02/2019, come del resto altresì confermato dalla fattura n. 2000643466 del 31/03/2020 allegata dall'istante.

Relativamente alla attivazione del servizio voce, invece, le tesi non collimano: secondo l'istante, infatti, essa avrebbe avuto luogo solo in esito al procedimento d'urgenza attivato presso il Corecom in occasione del tentativo di conciliazione esperito, vale a dire il 05/10/2020, mentre secondo il gestore la linea sarebbe stata attivata contestualmente alla conclusione del processo di portabilità della numerazione fissa 085/ XXXXXX a seguito della corretta comunicazione del codice di migrazione da parte dell'utente fatta il 13/02/2020 - tesi, quest'ultima, sostenuta dal gestore tanto in occasione delle memorie prodotte rispetto al procedimento GU5 n. 331535/2020 in data

30/09/2020 quanto all'interno di quelle depositate in ordine al presente procedimento, attestandola mediante screenshot del portale che gestisce la portabilità dei numeri. Tornando alla posizione dell'istante, in base alla documentazione depositata dallo stesso e, in particolare, alla fattura di chiusura emessa dal precedente gestore Tim, risulta che l'utenza fissa oggetto di controversia sia stata disattivata per migrazione l'11/03/2020 ed è da tale data, che lo stesso lamenta di essere rimasto disservito per quanto concerne il servizio voce.

Quanto a tale lagnanza l'istante ha prodotto i reclami che mostrano chiaramente come lo stesso sin dal 13/03/2020 lamentasse via pec di non poter né ricevere né effettuare chiamate, chiedendo al gestore di provvedere e ribadendo simile richiesta anche via fax il 15/06/2020, oltre che tramite call center aprendo n. 3 ticket dei quali è lo stesso gestore a fornirne indicazione all'interno della propria memoria difensiva in data 30/09/2020 in relazione al GU5 citato, asserendo: "Il cliente apriva n. 3 ticket (13638459A – 13393761A – 13357382A) inerenti alla portabilità del numero, nei quali richiedeva informazioni sulle tempistiche e sui collegamenti da effettuare.". Ma è proprio in occasione del procedimento d'urgenza e, in particolare, dalle dichiarazioni depositate dal gestore in data 01/10/2020 che è emerso quanto segue: "Il reparto tecnico Eolo ha contattato telefonicamente il cliente e ha scoperto che collegava ancora il telefono alla sua vecchia presa a muro telefonica.

E' stata quindi indicata la modalità di collegamento corretta al nostro impianto ed aperto un ticket a riguardo (14493079A) chiedendo riscontro al cliente una volta collegato il tutto correttamente. Non si trattava pertanto di un problema tecnico sul nostro impianto bensì di un errore di collegamento da parte del cliente".

La 'scoperta' della causa ostativa al funzionamento del servizio voce fatta dal gestore solo in costanza di procedimento GU5 e non prima, a fronte delle molteplici segnalazioni già fatte in precedenza dall'interessato, mostra come, paradossalmente, il protrarsi dell'attesa da parte dell'istante rispetto all'agognata attivazione del servizio voce sia dipesa non già dalla mancata attivazione tecnica del servizio, ma dall'inerzia perpetrata dal gestore dal punto di vista dell'informativa da fornire all'utente il quale, conseguentemente, per quasi otto mesi dalla stipula del contratto ha ignorato di dover

banalmente collegare il telefono all'impianto fornito dal gestore invece che alla presa telefonica a muro tradizionale.

Passando ad analizzare le richieste dell'istante, per quanto attiene a quella volta all'ottenimento della riattivazione del servizio voce, la stessa risulta già nel concreto soddisfatta a seguito del più volte citato procedimento d'urgenza. Relativamente alla richiesta di restituzione delle somme pagate "... per un servizio non erogato né utilizzato", si precisa che la stessa non può trovare accoglimento attesa la natura gratuita del servizio voce fornito da Eolo, così come si evince anche dalle fatture allegate dall'utente stesso: in nessuna di esse compaiono voci di costo riferite al servizio voce in quanto ciò che viene addebitato è unicamente il servizio internet, regolarmente funzionante.

Come, infatti, specificato nelle condizioni generali di contratto il servizio voce offerto dall'operatore convenuto è un servizio totalmente gratuito. In tale documento si legge infatti che l'opzione "Eolo Voce" prevede la facoltà per il cliente di mantenere la propria numerazione assegnatagli da altro operatore chiedendo l'attivazione del servizio voce a titolo gratuito.

Pertanto nessun rimborso o storno può essere concesso atteso che gli addebiti in fattura concernono esclusivamente il servizio dati effettivamente usufruito dall'istante. In merito, infine, alla terza ed ultima richiesta formulata dall'istante quanto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio voce, mancato rispetto degli oneri informativi e per mancata risposta ai reclami, si ritiene, nell'ordine, quanto segue.

Per quanto concernente l'asserita ritardata attivazione, ancorché l'operatore abbia attestato di avervi dato pronta esecuzione mediante copia dell'estratto del software dallo stesso utilizzato dal quale si evince che simile operazione ha avuto luogo il 03/03/2020 a seguito della ricezione del codice di migrazione comunicato dall'utente il 13/02/2020, l'utente, come visto, ne ha avuto per la prima volta reale contezza solo in esito alla procedura d'urgenza presso il Corecom, vale a dire il 05/10/2020. Il Sig. Tieri sin dal 13/03/2020 ha reso formalmente noto al gestore di non poter né ricevere né effettuare chiamate e di averne peraltro particolare urgente bisogno stante la propria condizione di disabilità e la correlata esigenza di poter all'occorrenza tempestivamente

comunicare con il servizio sanitario, reiterando con costanza siffatto accorato appello tramite pec, fax, call center, fino a quando, dinanzi all'inerzia del gestore, ha dovuto ricorrere al Corecom per scoprire finalmente dal gestore medesimo quale procedura seguire per poter fruire del sospirato servizio voce. Servizio voce che, come visto, si distingue dal tradizionale meccanismo di fonìa trattandosi di un sistema basato su onde radio rispetto al cui funzionamento, a maggior ragione, si rende particolarmente necessario fornire all'utenza le specifiche istruzioni per l'uso e, ciò, sin dall'origine del rapporto contrattuale; in difetto, quantomeno dinanzi ad una reiterata, richiesta di aiuto da parte dei diretti interessati, il gestore è tenuto a garantire con solerzia il proprio contributo al fine di supportare la propria clientela, anche quando si tratti di un servizio considerato accessorio e sia fornito a titolo gratuito.

Del resto, proprio l'idea di utilizzare il telefono gratuitamente contribuisce a rendere pacchetti commerciali del genere particolarmente appetibili nel mondo dell'utenza.

Tutto ciò è per l'altro inteso quale preciso obbligo contrattuale nelle richiamate condizioni generali di contratto, dove nell'allegato "Opzione Voce", all'art. 4 è, infatti, specificato che l'operatore si impegna, oltre che a fornire gratuitamente per il funzionamento dell'opzione voce in comodato d'uso al cliente un apparato hardware dotato di porta analogica RJ- 11 per il collegamento di un apparato telefonico, denominato Eolo Box, ad indicare al cliente all'atto dell'attivazione dell'opzione voce i dettagli necessari all'utilizzo.

Ebbene dalle memorie depositate dall'operatore non si evince in alcun modo che tale impegno contrattuale sia stato rispettato, né in sede di attivazione del servizio voce né tantomeno in seguito ai molteplici reclami e segnalazioni trasmessi dall'istante.

Nel caso di specie, peraltro, il supporto che Eolo avrebbe dovuto apprestare al suo cliente era particolarmente privo di insidie considerato che, in concreto, è bastata una semplice interlocuzione telefonica con lo stesso per comprendere quale fosse il banale "arcano", avvenuta soltanto in costanza di procedimento monitorio. Ebbene, alla luce della particolare dinamica fattuale, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce,

atteso che, ancorché il servizio sia stato tecnicamente attivato dall'operatore per il compiuto processo di migrazione dell'utenza, l'omesso rispetto dell'obbligo di fornire all'istante le specifiche indicazioni volte all'utilizzo dello stesso ha tuttavia comportato le medesime conseguenze derivanti da una ritardata attivazione, vale a dire l'impossibilità di poter usufruire del servizio voce richiesto.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si riporta quanto chiarito dall'Agcom con Det. Dir. 98/18/DTC in merito alla natura del servizio voce fornito dal gestore convenuto: "Eolo fornisce connessione internet tramite onde radio, consentendo agli utenti che risiedono in zone non coperte né dall'ADSL né dalla banda ultra larga di poter usufruire, comunque, del collegamento internet mediante i ripetitori di onde radio (BTS).

In considerazione delle specifiche caratteristiche tecniche del servizio offerto, ne consegue che il servizio voce è un servizio accessorio rispetto al servizio principale. ... non è in alcun modo paragonabile, quanto a tecnologia, qualità ed affidabilità ai servizi di telefonia tradizionali e non può essere in alcun modo considerato un servizio sostitutivo della telefonia principale e tradizionale."

Ne consegue che per uniformità di giudizio cui ciascun Corecom è tenuto nell'esercizio della specifica funzione delegata di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, in applicazione di quanto previsto dal Regolamento indennizzi spetta dunque all'istante l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio di cui all'art. 4 comma 3 in base al quale è previsto che: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio. Se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio", da computarsi dal 13/03/2020 data corrispondente alla prima segnalazione al 05/10/2020, corrispondente alla data in cui tramite il procedimento monitorio il gestore ha finalmente fornito all'istante le necessarie indicazioni per l'utilizzo del servizio voce, per la somma massima di euro

100,00. L'istante ha, infine, parimenti diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami così come disciplinato dall'art. 12 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., in base al quale:

1. 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00.

2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Nel caso in esame l'istante pur avendo inoltrato più segnalazioni le stesse sono tuttavia riconducibili al medesimo disservizio.

L'operatore non ha dato nessuna evidenza di aver prontamente riscontrato tali segnalazioni. Pertanto ai fini del calcolo dell'indennizzo spettante, in applicazione dell'art. 12 sopra richiamato dovrà tenersi conto quale dies a quo la data del primo reclamo vale a dire quella del 13/03/2020, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni, quale termine massimo in cui l'operatore avrebbe dovuto rispondere, mentre quale dies ad quem la data del 05/10/2020 a seguito del riscontro fornito dall'operatore solo in esito al procedimento di urgenza esperito, quale prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo.

Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Eolo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 citato è pari alla somma massima attribuibile di euro 300,00.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXXXX Tieri nei confronti dell'operatore Eolo S.p.A. nei termini sopra evidenziati.

2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante: - ai sensi dell'art. 4, c. 3, della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., la somma di € 100,00 (cento/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, per le ragioni in premessa specificate; - ai sensi dell'art. 12 della Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., la somma di € 300,00 (trecento/00) maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

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.

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.

L'Aquila, 09.03.2021

f.to

IL PRESIDENTE  
Dott. Ricardo Chiavaroli