

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 66 del 12 giugno 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Eolo SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

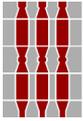
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXXX contro Eolo SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 giugno 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

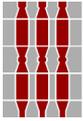
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 31 gennaio 2017 (prot. n. XX/16) con cui XXXXX, residente in XXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Eolo SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

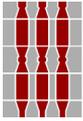
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di agosto 2016 effettuava la richiesta di migrazione dal precedente gestore ad Eolo;
- b) il giorno 11 ottobre 2016 i tecnici installavano, per conto del gestore, l'antenna di Eolo per la ricezione della telefonia fissa e del servizio ADSL e disinstallavano l'antenna del vecchio operatore, rendendo così impossibile continuare a fruire dei servizi di quest'ultimo; immediatamente dopo l'intervento dei tecnici, riceveva una mail dal gestore nella quale si affermava che, per la realizzazione della portabilità, era necessario effettuare una telefonata dal vecchio numero telefonico ad un numero verde, la qual cosa tuttavia risultava impossibile in quanto l'antenna era stata rimossa;
- c) nell'impossibilità di effettuare detta telefonata, il 20 ottobre contattava l'operatore, il quale suggeriva di aprire un ticket on line, cosa immediatamente eseguita;
- d) il 14 novembre, l'operatore chiedeva di compilare un modulo on line per la portabilità del numero, richiesta che veniva evasa; il modulo, poi, è stato inviato anche il 22 novembre ed il 6



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

dicembre 2016; nonostante ciò, la richiesta non andava a buon fine ed il 12 dicembre l'operatore comunicava che il codice di migrazione era errato: il 13 dicembre, dopo aver effettuato verifiche con il vecchio gestore e nel sito internet di quest'ultimo, aveva invece conferma della correttezza del codice di migrazione e comunicava ciò ad Eolo;

e) il 22 dicembre 2016 Eolo comunicava di non poter effettuare la portabilità del numero a causa del recesso esercitato nei confronti del precedente operatore ed offriva l'assegnazione di una nuova numerazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) indennizzo di euro 1000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Eolo SpA nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 10 agosto 2016 l'istante comunicava la volontà di recedere dal contratto di telefonia al precedente operatore, a far data dal 6 novembre 2016;

b) il 31 agosto 2016 veniva concluso il contratto "Eolo casa Ultra" e "Eolo voce", per i servizi dati e fonia;

c) in data 11 ottobre l'istante veniva informato che, per procedere con la portabilità, era necessario chiamare il numero verde di Eolo, dal numero per il quale era richiesto il passaggio, entro il 26 ottobre, pena l'annullamento della pratica di portabilità: poiché detta telefonata non veniva fatta, la richiesta di portabilità veniva annullata; successivamente, a seguito di apposita richiesta dell'istante, la pratica veniva rimessa in lavorazione;

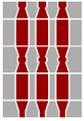
d) il 14 novembre veniva chiesto al cliente di compilare un modulo necessario al completamento della portabilità, che tuttavia veniva inviato solo il 6 dicembre, quando ormai il contratto con il precedente operatore era cessato e pertanto il numero avuto in godimento era andato perso; veniva pertanto proposta l'assegnazione di un nuovo numero telefonico, soluzione accettata il 22 dicembre.

Sulla base di tali premesse l'operatore Eolo SpA chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei termini che seguono.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante, non contestato dall'operatore, ha dichiarato che il tecnico che agiva per conto di Eolo SpA, contestualmente all'installazione della nuova antenna, ha provveduto a disinstallare quella del precedente gestore. Ciò ha reso impossibile effettuare la telefonata richiesta dal gestore. A fronte della richiesta di chiarimenti del



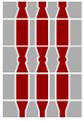
Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

cliente del 20 ottobre 2016, Eolo ha risposto, il 14 novembre successivo, che la richiesta sarebbe andata a buon fine con la compilazione di un modulo, rendendo così evidente che la procedura poteva perfezionarsi anche indipendentemente dall'effettuazione della telefonata di cui sopra. Successivamente, l'operatore ha lamentato un errore nel codice di migrazione, adducendo tale evenienza quale motivo della mancata portabilità, tuttavia, l'istante ha confermato la correttezza del codice stesso, verificata a seguito di riscontri sia telefonici che tramite sito internet del precedente gestore (cfr. mail di risposta alla comunicazione del 12 dicembre 2016). Successivamente poi, la società chiedeva all'istante copia di una fattura e, nonostante quest'ultimo avesse inviato l'ultima ricevuta dal precedente gestore, insisteva per averne una più recente.

La successione degli accadimenti, come sopra incontestatamente descritta, evidenzia una cattiva gestione del cliente da parte dell'operatore, il quale non ha fornito indicazioni chiare, certe ed univoche su quali fossero gli adempimenti necessari all'attivazione del servizio, adducendo, in ogni comunicazione inviata all'istante, asseriti fattori impeditivi, ogni volta diversi, all'attivazione del servizio. Infatti, vista l'impossibilità di effettuare la telefonata di cui sopra, il gestore avrebbe dovuto comunicare *ab initio* all'istante una modalità alternativa di attivazione del servizio, modalità che è stata comunicata solo successivamente ai solleciti dell'istante. Ugualmente tempestiva avrebbe dovuto essere la richiesta del codice di migrazione e di eventuali precedenti e recenti fatture, domandati solamente il 12 dicembre ed il 20 dicembre, quindi a quasi tre mesi dalla conclusione del contratto.

Ciò premesso, come noto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nella migrazione della linea rispetto ai tempi stabiliti nelle Condizioni generali di contratto o con specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e dimostrare che il cliente è stato tempestivamente messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter eventualmente concordare quando e come effettuare l'intervento dovuto, ferma restando la facoltà, adeguatamente informato in proposito, di poter recedere dal contratto.

Nel caso di specie, da quanto sopra, si deve rilevare che, nonostante il comportamento diligente dell'istante, che ha prontamente effettuato quanto richiesto per ottenere la migrazione, l'operatore non ha allegato elementi di esonero da responsabilità nei termini di cui sopra, con conseguente diritto dell'utente ad ottenere l'indennizzo di cui all'articolo 6 comma 1 del Regolamento indennizzi, considerato che l'utenza è rimasta disservita.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Ai fini del computo del periodo indennizzabile, si rileva che, sensi dell'articolo 2.6 delle Condizioni generali di contratto per i servizi Eolo, come reperite nel sito internet del gestore, quest'ultimo, per l'attivazione del servizio, dispone di 45 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del pagamento. Poichè agli atti non vi è evidenza della ricezione di pagamento, si fa riferimento a quanto indicato dall'operatore stesso nella "Conferma ordine" del 31 agosto 2016, in cui si scrive di "un tempo di attesa di circa 10 giorni" (quindi il 10 settembre 2016).

Pertanto, tenuto conto del predetto termine di 45 giorni lavorativi, risulta come *dies a quo* il 3 novembre 2016 e come *dies ad quem* il 22 dicembre 2016, data in cui l'operatore ha comunicato all'istante l'impossibilità di effettuare la portabilità, per un totale di 49 giorni. All'istante spetta dunque un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio voce di euro 245, calcolato secondo il parametro di cui all'art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi.

Non può essere riconosciuto alcun indennizzo, invece, per la perdita della numerazione, in quanto il cliente ha richiesto la cessazione del contratto al precedente operatore prima di chiedere il passaggio all'odierno convenuto, al quale, pertanto, non può essere ascritta alcuna responsabilità a tale titolo. In proposito, si rileva che le Condizioni Generali di contratto Eolo riportano all'articolo 5.3 che "non è necessario che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore, sarà Eolo a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale", rendendo così evidente che la previa richiesta di recesso al precedente operatore non era affatto necessaria ai fini della migrazione.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

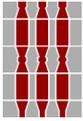
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Eolo SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

-**versare** all'istante la somma di euro 245 (duecentoquaratacinque), ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)