



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 102/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ANGELI / EOLO S.P.A.**  
**(GU14/1260/18)**

**II DIRETTORE**

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n.125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della sig.ra Angeli, del 20 luglio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0165904XXX, ha contestato la mancata migrazione della propria utenza telefonica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, è emerso quanto segue:

a. l'istante, nel mese di maggio 2017, si era recata in un negozio per effettuare la migrazione da TIM S.p.A. a Eolo S.p.A. ed era stata informata che la chiusura del contratto con TIM sarebbe stata richiesta da Eolo;

b. l'istante ha corrisposto a Eolo il canone di abbonamento annuale e, nei giorni successivi, con un supplemento di euro 35,00, i tecnici hanno provveduto all'installazione;

c. nonostante ciò, l'istante ha continuato a ricevere addebiti relativi alle fatture di TIM e ha contattato sia il punto vendita Eolo che il servizio assistenza tramite *email* per chiedere spiegazioni e veniva informata che la migrazione era andata a buon fine;

d. nel mese di novembre 2017, ha provato a contattare l'assistenza Eolo senza successo; alla data di presentazione dell'istanza GU14, la linea risulta ancora attiva con TIM e non era in corso alcuna procedura di migrazione verso Eolo;

e. nella replica alla memoria difensiva di Eolo, l'istante ha precisato di non avere ricevuto alcuna richiesta volta a conoscere il codice di migrazione corretto e ha insistito nella migrazione immediata dell'utenza telefonica utilizzata per motivi lavorativi.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso delle fatture corrisposte a TIM pari a euro 387,41;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Eolo S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che l'istante, in sede di attivazione del servizio Eolo, richiedendo la portabilità dell'utenza da TIM S.p.A. a Eolo, comunicava un codice di migrazione errato. La trasmissione di tutti i dati in modo corretto e puntuale è essenziale per poter avviare e poi perfezionare la procedura di portabilità. Eolo inviava, in data 15 settembre 2017, un'e-mail all'indirizzo [xxxxxxxxxxxxxxxx@hotmai.it](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxx@hotmai.it) con la quale chiedeva alla stessa di trasmettere il codice di migrazione corretto, che, come detto, risultava decisivo per la procedura di portabilità.

L'istante, però, non inviava alcunché, rendendo quindi impossibile il realizzarsi della migrazione. Eolo ha evidenziato che, nel caso di specie, nessuna responsabilità può essergli imputata, in quanto, la mancata migrazione è attribuibile unicamente all'istante, potendo Eolo, in questi casi, soltanto, sollecitare la trasmissione del codice di migrazione corretto e dei dati necessari. Contestualmente, Eolo, fin da subito, ha fornito un'utenza



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

telefonica alla cliente (c.d. numero geografico, regolarmente funzionante e fruibile). L'utente, peraltro, sta continuando ad usufruire del nuovo numero assegnato e non ha più avanzato alcuna richiesta in ordine alla vecchia numerazione.

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, “[c]on il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità”.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve trovare accoglimento per i motivi che seguono. Agli atti non vi è prova della richiesta inviata tramite *email* alla sig.ra Angeli al fine di acquisire il codice di migrazione corretto. Allo stesso tempo, deve essere tenuto in considerazione il comportamento poco attivo dell'istante che, dalla richiesta di migrazione del mese di maggio 2017, ha provveduto a depositare l'istanza di conciliazione in data 22 giugno 2018, dopo oltre un anno dalla richiesta stessa, denotando uno scarso interesse al completamento della migrazione.

Dalla descrizione dei fatti presente nell'istanza GU14, l'istante ha dichiarato che nel mese di novembre 2017 ha provato a contattare l'assistenza Eolo senza esito positivo. Agli atti non risultano acquisiti reclami scritti che avrebbero consentito all'operatore di intervenire per risolvere il problema. Dall'istruttoria è emerso, inoltre, che l'istante continuava a usufruire dei servizi con TIM provvedendo a saldare le relative fatture. Inoltre, Eolo ha dichiarato di avere attivato un numero provvisorio in attesa che la migrazione si completasse.

Tanto premesso, si ritiene di dover riconoscere l'indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza telefonica dal 25 giugno 2018, (data in cui l'istanza di conciliazione è stata notificata alla società Eolo), fino al 7 agosto 2018, data in cui è stata depositata la memoria difensiva di Eolo. L'intervallo temporale è stato individuato tenendo conto che con l'istanza UG, per la prima volta, la società Eolo è venuta a conoscenza delle richieste dell'istante e, con la memoria del 7 agosto 2018, Eolo ha confermato che la migrazione non era ancora avvenuta per la presenza di un codice di migrazione errato. Ne consegue, quindi, che la società Eolo sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il numero di 43 giorni, in considerazione del fatto che l'istante ha continuato a usufruire dei servizi con TIM.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., si ritiene di liquidare l'importo pari a euro 50,00 a titolo di spese di procedura.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

**DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Angeli nei confronti della società Eolo S.p.A. per le motivazioni espresse.

2. La società Eolo S.p.A. sarà tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno, oltre l'importo pari ad euro 50,00, (cinquanta/00), a titolo di spese di procedura, l'importo pari a euro 64,50 (sessantaquattro/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione.

3. La società Eolo S.p.A. 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 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

1 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini