

## **DETERMINA DIRETTORIALE 143/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/275787/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Marchi - Eolo SpA**

#### **IL 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Marchi del 07/05/2020 acquisita con protocollo N. 0197372 del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Nell'istanza introduttiva l'istante ha rappresentato che "in data 26.06.2019, con contratto regolarmente sottoscritto, il cliente chiede la migrazione della linea 0586 373xxx da TIM a Eolo ma essa non andava a buon fine perchè Eolo inviava la richiesta a Cloudditalia sbagliando quindi l'operatore che aveva in carico la linea". In sede di controdeduzioni, poi, l'istante ha precisato l'oggetto della propria doglianza, evidenziando quanto segue: "in data 26.06.2019 il cliente stipula contratto di attivazione linea con migrazione da TIM a EOLO e lo invia per fax al gestore. E' pacifico che il servizio viene attivato solo in data 05.11.2019 e pertanto si insiste nella richiesta di indennizzo per ritardata attivazione e per mancata risposta al reclamo PEC che si produce anch'esso in copia con ricevuta di avvenuta consegna". Sulla base di tali circostanze l'istante ha chiesto i. storno insoluto, ii. l'indennizzo per mancata portabilità, iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25.09.2019

L'operatore Eolo, dopo aver ricostruito le vicende inerenti all'utenza nel periodo precedente a quello oggetto di controversia, nelle proprie memorie ha dichiarato quanto segue: "In data 26/06/2019, ricevevamo il fax con il modulo NP per il numero 0586378xxx e codice migrazione GPC0586378119M. In detto momento, quindi, la portabilità veniva risottomessa. Successivamente, in data 27/09/2019, veniva ricevuta una comunicazione a mezzo pec dal legale del cliente, la quale chiedeva (sia ad Eolo che a TIM), un rimborso per la mancata attivazione del numero di telefono. L'assistenza spiegava che la NP era annullata causa CM errato In data 08/10/2019, infatti, la portabilità veniva risottomessa ed in data 05/11/2019 la migrazione veniva espletata e il numero associato". Pertanto, l'operatore ha concluso affermando che "[q]uanto lamentato dal cliente non potrà quindi trovare accoglimento in quanto, in primo luogo è stato provato che ogni ticket/reclamo effettuato dall'utente stesso (o dal di lui legale) abbiamo di fatto trovato sempre riscontro. Secondariamente il gestore Eolo, ha posto in essere tutto quanto in proprio potere per portare a termine in maniere celere e corretta la portabilità della numerazione richiesta".

In via preliminare va dato atto che, in data 14 ottobre u.s., è stato comunicata alle parti la sostituzione del responsabile del procedimento e che, il successivo 26 ottobre, lo stesso RP ha inserito in piattaforma una richiesta di informazioni per l'operatore Eolo, rimasta inevasa. Nel merito della controversia va tenuto presente che, a fronte del nuovo ordine di attivazione, trasmesso dall'utente a mezzo fax in data 26 giugno 2019, l'operatore avrebbe dovuto procedere alla attivazione del servizio con portabilità del numero entro i successivi

45 giorni, ai sensi delle CGG vigenti all'epoca dei fatti. Tuttavia, per stessa ammissione dell'operatore, la portabilità è avvenuta solo il successivo 5 novembre. A detta dell'operatore il ritardo nella portabilità sarebbe dovuto a un ko per codice di migrazione errato, ma nessuna evidenza viene fornita in proposito, neppure in esito alla espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento. Peraltro, anche rispetto al reclamo a mezzo Pec del legale dell'utente del 25 settembre 2019, Eolo si limita a riportare un testo di risposta, senza alcuna evidenza delle modalità e delle prove dell'avvenuta trasmissione. Ne discende che l'operatore non può non essere ritenuto responsabile per il ritardo nella portabilità del numero de quo, per il periodo che va dal 45° giorno successivo all'invio del modulo di richiesta di attivazione del servizio alla data di effettiva portabilità del numero, per un totale di 88 giorni, da moltiplicare per il parametro giornaliero pari a euro 5 stabilito dall'art. , comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto la richiesta di cui al punto ii. può essere accolta e la misura indennitaria così riconosciuta va considerata assorbente anche della richiesta di cui al punto iii., relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto tale assenza di risposta si è risolta, per l'appunto, nella mancata risoluzione del disservizio. Neppure la richiesta di cui al punto i. può essere accolta, atteso che il servizio, seppure non nella sua interezza, era comunque attivo e funzionante nel periodo oggetto del presente pronunciamento.

#### DETERMINA

- Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 07/05/2020, è tenuta a corrispondere con le modalità indicate in istanza in favore dell'utente la somma di euro 440,00 (quattrocento quaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità del numero.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini