



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 42/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BERTELLE / EOLO S.P.A. (GU14/1486/16)

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. 88/16/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. 597/11/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 Indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Bertelle, del 20 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

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

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 04395xxx, ha contestato il ritardo nell’attivazione del servizio “Eolo voce”. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

a. dopo oltre venti giorni dall'attivazione servizio con la società Eolo, l'istante non riusciva a conseguire la portabilità della propria numerazione fissa con notevoli disagi;

b. l'operatore informava l'istante che la portabilità non poteva andare a buon fine a causa di un'altra richiesta di migrazione in corso, ma così non era perché l'istante non aveva in alcun modo richiesto la migrazione ad altro operatore, soltanto, con il deposito del formulario GU5, il problema è stato risolto in data 20 novembre 2013.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la corresponsione della somma pari ad euro 800,00 comprensiva dei disagi e delle fatture pagate.

La società Eolo S.p.A. nella propria memoria ha precisato che l'istante aveva sottoscritto nel mese di agosto 2013 un contratto volto alla fornitura del servizio internet e che il servizio voce era offerto a titolo gratuito in modalità *Voip*. Il cliente in data 29 agosto 2013 aveva aderito a questa ulteriore offerta gratuita richiedendo la portabilità del n. 04395xxx. Per cause non imputabili ad Eolo, la portabilità non era andata a buon fine a causa di un altro processo di migrazione in corso sulla stessa utenza e di ciò veniva informato l'istante; in data 20 novembre 2013, la migrazione si era conclusa con esito positivo. Eolo ha precisato, inoltre, che il servizio voce è offerto a titolo gratuito pertanto alcun addebito per un servizio non fruito è stato effettuato.

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

L'utente ha lamentato i disagi relativi al ritardo nella portabilità della numerazione nonché gli addebiti per un servizio non attivo. Le condizioni di contratto "Eolo Voce" prevedono la facoltà per il cliente di mantenere la propria numerazione assegnatagli da altro operatore chiedendo l'attivazione del servizio voce a titolo gratuito, che avverrà nei trenta giorni lavorativi dalla ricezione da parte del cliente del pagamento relativo e di eventuali documenti richiesti.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante volta al ristoro dei disagi subiti la stessa deve essere interpretata alla luce delle competenze di questa Autorità e quindi come richiesta volta al riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio di fonia, pertanto, considerata la richiesta del 29 agosto 2013 ed il suo espletamento del 20 novembre 2013, si ravvisa in capo all'operatore la responsabilità per il ritardo nell'attivazione di un servizio accessorio gratuito, ai sensi dell'articolo 3, comma 4 del *Regolamento indennizzi* dal 10 ottobre 2013 (dalla richiesta del 29 agosto 2013 occorre calcolare i trenta giorni lavorativi per il suo espletamento) fino al 20 novembre 2013, per il numero di giorni pari a 41.

Con riferimento alla richiesta volta al rimborso delle fatture corrisposte sebbene il servizio non fosse attivo, la stessa non può essere accolta, in quanto, trattandosi di un servizio a titolo gratuito, alcun importo risulta corrisposto dall'istante, in quanto le fatture pagate sono relative al servizio internet regolarmente funzionante.

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Bertelle nei confronti della società Eolo S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Eolo S.p.A. sarà tenuta alla corresponsione della somma pari ad euro 41,00 (quarantuno/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 21/04/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini