

DETERMINA DIRETTORIALE 98/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/408002/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bertalot - Fastweb S.p.A., Eolo S.p.A.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Bertalot, del 23/03/2021 acquisita con protocollo n. 0143717 del 23/03/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0121501xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 04/11/2020 l’utente ha stipulato un contratto con Eolo S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi di telefonia sulla numerazione dedotta in controversia, previa portabilità del numero da Fastweb S.p.A.; b. tuttavia, dopo l’installazione, comunque realizzata oltre il termine preventivato di un mese, il telefono non funzionava e, a fronte del reclamo, Eolo S.p.A. ha inviato una mail «chiedendo di chiamare un numero di telefono dal numero che volevo portare per confermare la richiesta»; c. «abbiamo provato a chiamare ma non si prendeva la linea», pertanto è stato aperto un ticket avente ad oggetto la richiesta di attivazione del numero; d. «dopo un pò» Eolo S.p.A. ha comunicato, a mezzo mail, che la portabilità del numero era stata annullata e di contattare nuovamente l’operatore qualora ancora fosse interesse dell’utente ottenerla; e. «ho aperto l’ennesimo ticket richiedendo la portabilità del vecchio numero». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «verifica dell’accaduto ed espletamento della procedura di Number Portability»; ii. «la corresponsione degli indennizzi per omessa portabilità del numero ed eventuale perdita della numerazione».

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato di aver ricevuto in data 11/01/2021 la prima e unica richiesta di portabilità, bocciata con causale di scarto "codice segreto errato"; «successivamente alla predetta bocciatura, nessuna nuova richiesta è stata inviata a Fastweb, né controparte ha inoltrato alcun reclamo allo scrivente operatore». L'istante ha poi depositato l'istanza GU5/408007/21 e, nell'ambito del procedimento, Fastweb S.p.A. ha dichiarato che «si rileva a sistema una sola richiesta di Number Portability Pura avviata da Eolo e non andata a buon fine. Quest'ultimo operatore (Eolo) dovrà pertanto nuovamente avviare la procedura sopra citata, utilizzando il seguente codice : FT2», tuttavia alcuna richiesta di portabilità è poi pervenuta all'operatore donating. La Società ha altresì precisato che «la numerazione oggetto di controversia è attiva e funzionante in Fastweb»; l'utente ha però precisato di non poterne fruire, «per causa non addebitabile allo scrivente operatore, bensì alla circostanza che "in ragione della richiesta di migrazione al nuovo operatore, nella ristrutturazione della casa sono stati tolti i cavi del telefono (che attualmente si fermano in soffitta) questo determina l'impossibilità di effettuare la chiamata in commento anche con il servizio offerto da fastweb" (cfr. comunicazione istante del 14.4.2021 nell'ambito del procedimento GU5/408007/2021)». Per quanto riguarda la doppia fatturazione, pure contestata dall'utente, l'operatore ha addotto che «l'istante non ha mai inviato alcun reclamo allo scrivente operatore per contestare l'emissione di qualsivoglia fattura, pertanto, stando a quanto previsto dall'art. 12, comma 8, delle Condizioni generali di contratto in assenza di tempestivo reclamo le stesse si ritengono accettate». L'operatore Eolo S.p.A., nell'ambito del contraddittorio ha dichiarato che «in data 4 novembre 2020, il sig. Bertolat stipulava con Eolo un contratto di servizio di accesso ad internet denominato "Eolo Più", con incluso il "Servizio Voce" quale servizio accessorio gratuito, contratto che veniva correttamente attivato il successivo 16 dicembre 2020. In fase di sottoscrizione del contratto, l'utente richiedeva la portabilità del numero 0121501xxx, che, in data 16 novembre 2020 veniva correttamente acquisita nel portale di gestione delle portabilità, in data 1° gennaio 2021 veniva però annullata a causa della mancata effettuazione della chiamata di sblocco da parte dell'Utente. La portabilità, è stata rimessa in lavorazione in data 11 gennaio 2021, ma la richiesta è stata rifiutata con la seguente motivazione: "Codice Segreto errato"». In relazione a tanto, l'istante ha ricevuto pronta informativa «tramite ticket n. 15148591A in data 23 gennaio 2021 al quale non dava nessun riscontro». La Società, il 23/03/21, dopo il deposito dell'istanza UG/401917/21, «tramite l'assistenza commerciale ha tentato di contattare l'utente per spiegargli la procedura idonea a concludere correttamente la portabilità del numero, senza successo». Dopo il deposito dell'istanza GU5/408007/2021, in esito al provvedimento temporaneo emesso in data 02/04/2021, «l'Operatore è riuscito a contattare il Sig. Bertalat per aiutarlo a completare la richiesta di portabilità; in pari data l'Utente presentava anche istanza di avvio del presente procedimento. Tuttavia, la suddetta richiesta, sebbene nuovamente inserita, è stata ancora una volta annullata per mancata realizzazione della chiamata di sblocco da parte dell'Utente». Eolo S.p.A. ha conclusivamente affermato che «il lamentato ritardo nell'attivazione del servizio è imputabile unicamente all'Utente, il quale, anche a seguito del contatto telefonico con l'assistenza tecnica, con conseguente spiegazione della corretta procedura, non ha mai provveduto né ad effettuare la chiamata di sblocco né ad autorizzare l'assistenza a procedere per suo conto. Procedura per la quale era sufficiente rispondere al ticket aperto dall'Operatore». Per quanto sopra l'operatore ha la propria responsabilità in ordine ai fatti contestati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. è accolta, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento di procedura. Eolo S.p.A., pertanto, è tenuto a cessare la condotta lesiva del diritto dell'utente ad ottenere la portabilità della numerazione dedotta in controversia da Fastweb S.p.A., adempiendo puntualmente alle attività prescritte dalla regolamentazione vigente di cui alla delibera 35/10/CIR e sue modifiche ed integrazioni, fermo restando il presidio sanzionatorio di cui all'articolo 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997 n. 249. Parimenti, merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., nei confronti di Eolo S.p.A., limitatamente alla corresponsione dell'indennizzo per omessa portabilità del numero. Nel merito, l'operatore ha addotto che, in virtù del contratto sottoscritto il 4/11/2020, il successivo 16/12/2020 il servizio voce è stato attivato, conseguentemente la portabilità del numero avrebbe dovuto essere espletata nella tempistica di 10 giorni, stante la regolamentazione vigente, salvo impedimenti giustificati. Orbene, Eolo S.p.A. ha dichiarato in memorie che, al fine di espletare la portabilità del numero, l'istante avrebbe dovuto effettuare una "chiamata di sblocco" ad un numero indicato dall'operatore, diversamente non era possibile portare a compimento la procedura. Si osserva, tuttavia, che la disciplina regolamentare non prevede tale adempimento a carico dell'utente che, peraltro, ha dichiarato di essere impossibilitato ad effettuare la chiamata. Ciò stante, si osserva che la condotta posta in essere dall'operatore, in violazione delle previsioni regolamentari, ha determinato a carico di parte istante il disservizio consistente nell'omessa portabilità del

numero. Pertanto, Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Bertalot l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari a euro 175,50, computato in misura pari ad euro 1,50 al giorno per 117 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 26/12/2020 (data in cui, secondo la previsione regolamentare, l'operatore recipient avrebbe dovuto espletare la portabilità del numero) al 23/03/2021 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza di definizione). Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante relativa all'indennizzo per perdita della numerazione. Infatti, fermo restando che, in virtù della dichiarazione di Fastweb S.p.A. in memorie, la numerazione non risulta sia andata perduta in quanto attiva e teoricamente passibile di portabilità, il fatto che l'istante abbia rimosso i collegamenti idonei alla fruizione dei servizi telefonici non è fatto imputabile a Eolo S.p.A.

DETERMINA

- Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/03/2021, è tenuta a espletare senza indugio la procedura di portabilità e a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 175,50 (centosettantacinque/50), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per disservizio nella procedura di passaggio tra operatori.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Mario Staderini