

DETERMINA DIRETTORIALE 61/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/692956/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.R. - Eolo
S.p.A., TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)**

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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente A.R., del 19/07/2024 acquisita con protocollo n. 0200174 del 19/07/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. R.A., intestatario dell’utenza telefonica n. 0432959xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico nelle more della procedura di portabilità della predetta risorsa numerica da TIM S.p.A. In particolare, l’istante, già cliente TIM, ha rappresentato che a seguito della richiesta di trasferimento della numerazione da TIM ad Eolo, in data 18 Marzo 2024 riscontrava il funzionamento del solo servizio di connettività, difatti il servizio telefonico era inibito al traffico in uscita ed in entrata. Nonostante le numerose segnalazioni ai servizi clienti sia di TIM che di Eolo, il problema non veniva risolto. In data 18/04/2024 l’istante presentava istanza di adozione di provvedimento temporaneo e di seguito, la linea veniva riattivata in data 23/04/2024. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 18/03/2024 al 23/04/2024 per il numero di 36 giorni, per un importo pari a € 216,00; ii. la liquidazione di un indennizzo per omessa risposta ai reclami.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete/Wholesale è emerso che in data 13/03/2024 per la linea 0432959xxx viene emesso un ordine di attivazione normale di NP su TI fonia con Eolo con DRO 13/03/2024, DAC 18/03/2024, DES 18/03/2024, nello stato chiuso in data 18/03/2024 e notificato il 19/03/2024. Si allegano le schermate di sistema (cfr.all.1). La linea risulta regolarmente cessata su rete Tim in data 18.03.2024 alle ore 00:00, come da estratto dei nostri sistemi. In data 18/04/2024 tramite piattaforma Conciliaweb viene aperto un provvedimento d’urgenza nr. GU5/675225/2024 per l’attivazione della linea 0432959xxx. In data 23/04/2024 tramite piattaforma Conciliaweb, TIM comunica alla controparte, che a partire dal 18/03/2024, la linea è attiva con Eolo. Lo stesso giorno 23/04/2024, l’Avv. Giannese (rappresentate della controparte) conferma la funzionalità della linea. Sulla base di quanto sopra riportato si evidenzia che la linea in oggetto risulta attiva con Eolo con decorrenza 18/03/2024, la linea è migrata correttamente. Si ritiene di non accogliere le richieste dell’istante per i disservizi linea. Anche dalla fattura di aprile 2024 (cfr.all.2) si evince che Tim ha effettuato la migrazione in data 18.03.2024. Non risultano mai pervenuti reclami di alcuna natura. Si evidenzia che tutti i reclami allegati dalla controparte al fascicolo documentale, sono tutti verso il gestore Eolo. Si sottolinea che l’attività di avvio della migrazione o NP pura presso il DONOR delle numerazioni o l’operatore Wholesale responsabile del processo migrazione nei passaggi tra operatori ricade sul gestore recipient secondo quanto espressamente indicato dalle delibere in materia (Delibera 274/07/CONS e Delibera 35/10/CIR e Delibera 103/22/CIR); l’operatore recipient, che inizia a fatturare servizi fonia o dati sulle numerazioni o connettività, ha anche la responsabilità di accertarsi di avere acquisito correttamente le risorse di numerazione e le risorse di connettività. La situazione amministrativa: alla data della presente memoria non risultano fatture insolute”. Sulla base di quanto sopra indicato, la società TIM S.p.A. declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento. La società Eolo S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “il sig. A. ha stipulato con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad internet con incluso il “Servizio Voce” quale accessorio gratuito (Doc. 1), attivato il 5 marzo 2024 ed in relazione al quale veniva avviata la procedura di portabilità della numerazione dal precedente operatore TIM, che si concludeva correttamente in data 18 marzo 2024, come confermato da quest’ultimo operatore nella propria memoria, nella quale si legge, appunto che “in data 13/03/2024 viene registrata una richiesta di migrazione verso altro Operatore in merito alla linea telefonica 0432959xxx [...] a partire dal 18/03/2024, la linea è attiva con Eolo” (cfr. pag. 2 – memoria TIM). A seguito della migrazione della numerazione, l’Utente lamentava l’interruzione del “Servizio Voce” con l’Operatore Eolo, il quale si attivava prontamente, contattando il sig. A. su entrambe le numerazioni dallo stesso fornite, senza però ottenere alcuna risposta. Solo in data 19 aprile 2024 l’Assistenza clienti di Eolo riusciva a contattare l’Utente e a fissare per il giorno seguente un appuntamento con un tecnico, il quale accertava che la problematica era stata determinata da un errato collegamento dei dispositivi necessari al funzionamento del “Servizio Voce” da parte dell’Utente: problematica che veniva, quindi, risolta in data 20 aprile 2024 mediante il corretto collegamento dei dispositivi. In data 22 aprile 2024 l’operatore riceveva conferma dell’avvenuta risoluzione della problematica direttamente dall’Utente, che il successivo 23 aprile 2024 ne dava comunicazione anche nell’ambito del procedimento GU5 dallo stesso avviato per la risoluzione della problematica. In ogni caso, anche laddove volesse riconoscersi un indennizzo all’Utente in relazione alla lamentata interruzione del Servizio Voce, questo non potrebbe in ogni caso essere superiore a € 34,00, trattandosi di 34 giorni (dal 18 marzo 2024 al 20 aprile 2024) di interruzione di un servizio accessorio e gratuito per il quale trova applicazione l’art. 6, commi 1 e 4, del Regolamento indennizzi, posto che non vi è stato alcun ritardo nella procedura di portabilità della numerazione, ragione per cui non potrà certamente trovare applicazione l’art. 7 del medesimo Regolamento”. Sulla base di quanto sopra indicato, la società Eolo S.p.A. declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si deve evidenziare che la società Eolo S.p.A. ha inserito in data 13/03/2024 l’ordinativo di “ATTIVAZIONE NORMALE DI NP SU TI FONIA” che è stato espletato con esito positivo in data 18/03/2024; data quest’ultima di effettivo passaggio della numerazione 0432959xxx sui sistemi di rete di Eolo, come peraltro confermato dalle schermate Wholesale, prodotte in copia dalla società TIM S.p.A. Tanto premesso, per quanto concerne la sospensione del solo servizio telefonico dal 18/03/2024 al 20/04/2024 si deve evidenziare che, sebbene l’assenza di collegamento sia dipesa dall’asserito, quanto non provato, “errato collegamento dei dispositivi necessari al funzionamento del “Servizio Voce” da parte dell’Utente”, la società Eolo S.p.A. avrebbe comunque dovuto fornire prova di essersi attivata prontamente alla risoluzione del disservizio, laddove a fronte delle richieste dell’istante di assistenza tecnica ha

rappresentato di avere predisposto l'intervento tecnico solo in data 20/04/2024. Nello specifico, detta società ha asserito di avere contattato più volte l'istante senza ottenere alcuna risposta, senza però provare per tabulas l'asserita "irreperibilità del cliente". Invero, la società Eolo S.p.A. si è attivata prontamente solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Friuli Venezia Giulia, con risoluzione definitiva del disservizio in data 20/04/2024. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla sospensione del solo servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0432959xxx per il numero complessivo di 33 giorni dal 18/03/2024 al 20/04/2024 può ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo il quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Nello specifico, si deve rilevare che l'applicazione di tale disposizione, in luogo dell'articolo 4, comma 3 in tema di servizio accessorio, come richiamato in memoria dalla società Eolo S.p.A., trova piena legittimazione in considerazione del fatto che il servizio telefonico erogato in modalità Voip, quale "Eolo Voce", sebbene definito come servizio accessorio e gratuito nelle condizioni generali di contratto di Eolo, non può rientrare nella tipologia di servizio accessorio, così come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera m) del Regolamento indennizzi che prevede espressamente che i "servizi accessori sono i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione". Difatti, la componente voce, proprio perché connessa al servizio di accesso ad internet, e ad esso dipendente è veicolata sul medesimo accesso alla rete di comunicazione. Peraltro, l'accezione di accessorietà, intesa come dipendenza dal servizio di connettività, è esplicita chiaramente nella guida all'acquisito dei servizi telefonici di Eolo, laddove si riporta pedissequamente che "EOLO Voce è un servizio direttamente "dipendente" dall'abbonamento EOLO a cui esso è collegato: non può essere richiesto come servizio a sé stante". Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

DETERMINA

- Eolo S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 19/07/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 198,00 (centonovantotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 33 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0432959xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella