

DELIBERA N. 154/2019

**XXX -< EOLO X
(GU14/17724/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01.10.2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *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 dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 15/09/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Eolo X (di seguito Eolo), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15/09/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/09/2018), quanto segue. Dalla data di attivazione del contratto la linea voip non ha mai funzionato in entrata se non rare volte, quasi sempre risultando occupata e quindi indisponibile. Inoltre, la portabilità del numero è avvenuta dopo oltre 3 mesi dall'attivazione del contratto, ragione per la quale ha dovuto pagare la bolletta emessa dal precedente operatore (allegata). Ciò premesso, l'istante è a richiedere il rimborso dei canoni per servizio (in entrata) non goduto dall'installazione, in data 13/03/2018, fino ad effettivo ripristino.

2. La posizione dell'operatore

Eolo, con memoria in data 28.11.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Rispetto alla problematica relativa al funzionamento della linea voip solo in uscita, si osserva come l'istante abbia avanzato solo due segnalazioni (allegate). La prima, in data 7 luglio 2018, con cui lamentava come la linea fosse occupata una volta su due, a seguito della quale il reparto tecnico prendeva prontamente in carico la problematica, apportando alcune modifiche a livello radio: l'intervento, in data 25 luglio 2018, si rivelava risolutivo poiché l'istante non lamentava più alcunché. La seconda, in data 10 agosto 2018, presentata per gli stessi motivi, la quale comportava la sostituzione dell'Eolobox, avvenuta il 27 agosto 2018: anche a seguito di tale intervento l'istante non lamentava più alcunché. Rispetto alla problematica relativa al ritardo nella portabilità del numero telefonico, si precisa come ciò sia dipeso unicamente dall'istante, il quale non ha comunicato il codice di migrazione, nonostante molteplici richieste in tal senso da parte del Customer Care (allegate). Si precisa anche come la richiesta in esame sia stata inserita dall'istante in data 23 marzo 2018 e non, come da quest'ultimo asserito, il 13 marzo 2018 (allegato documento relativo ad installazione avvenuta in data 21 marzo 2018) e come sia stata processata unicamente grazie all'operato di Eolo, che l'ha conclusa l'11 giugno 2018 nonostante l'istante non abbia fornito alcuna collaborazione al riguardo, non avendo neppure trasmesso i documenti richiesti. Si richiede dunque il rigetto delle richieste avanzate dall'istante; si propone, in subordine, pro bono pacis, la somma di euro 90 a ristoro dei disservizi subiti, relativi al servizio voip.

3. Motivazione della decisione

2 /19/CIR



Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta, come di seguito precisato. Eolo fornisce, in memoria, idonei chiarimenti rispetto a quanto lamentato dall'istante, nonché adeguata documentazione a supporto di essi. Riferisce, in particolare, di due sole segnalazioni inoltrate dall'istante, entrambe, peraltro, prontamente risolte (allegata documentazione a supporto di tale affermazione). L'istante, al contrario, riporta i fatti in modo del tutto generico e non produce alcuna prova a base di quanto lamentato e richiesto. In particolare, riferisce di malfunzionamenti interessanti la linea voip, ma omette del tutto di specificarne la durata, rendendo così impossibile una esatta quantificazione di quanto eventualmente dovutogli a titolo di indennizzo/rimborso; inoltre, lamenta, genericamente, ritardo nella portabilità del numero, non fornendo alcun dettaglio ulteriore, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. La richiesta avanzata non può dunque essere accolta.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Eolo X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 01.10.2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

