AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 40

XXX / EOLO SPA
(GU14/518893/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 30/12/2022;

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 modificata 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, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 21/04/2022 acquisita con protocollo n. 0132453 del 21/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente, titolare di servizio di telefonia fissa, numero 087439724, per un contratto di tipo "privato", dichiara come da allegata scheda al formulario GU14: "nel corso del mese di febbraio la linea telefonica e dati non hanno funzionato correttamente, con diversi giorni di interruzione del servizio, Il tutto è stato debitamente segnalato al numero clienti. Ad oggi il problema persiste". A riscontro della nota Eolo del L7.05.2022, doveroso esporre quanto di seguito. Anzitutto si contesta l'assunto per cui

"non parrebbe che il problema in questione abbia di fatto impedito agli utenti di poter fruire dei servizi contrattualmente pattuiti", atteso che laddove così fosse alcuna lamentata sarebbe stata sollevata. E già questo dimostra l'assoluta pretestuosità deiVs. assunti. Sul punto è bene precisare che proprio in relazione ai citati disservizi- rispetto agli obblighi assunti contrattualmente dalla e-olo - da una normale chiamata al n. verde messo a disposizione della clientela – in data 05.03.202L operatore n. 2310 Giovanni - lo scrivente prendeva atto che i disservizi sulla linea – sia Voce che Dati Internet - sono stati registrati per i giorni: - 04-05 e 06 Febbraio 2022, con ripristino al successivo giorno 07; - 10-11-12 e t3 Febbraio 2022 con ripristino al successivo 14; - 27-28 Febbraio e 01 Marzo 2022 con ripristino al 01.03 tardo pomeriggio Non stiamo quindi discutendo di un disservizio momentaneo, ma di un disservizio che nel corso del mese di febbraio 2022 si è protratto per diversi giorni e più volte nel corso dello stesso, con ogni conseguenza in termini di disagio e pregiudizi. Soprattutto laddove si consideri che l'utenza in questione in quel periodo veniva utilizzata per il lavoro da casa " smart working". Ne consegue, de plano, l'esclusiva responsabilità della Eolo in ordine ai disservizi lamentati, confermati e come tali accertati. Ciò posto, fuor di dubbio che la proposta conciliativa della Eolo formulata nei termini di cui alla nota richiamata, non può e non potrà in alcun modo essere presa in considerazione. Di contro, preso atto degli effettivi giorni di disservizio e dei pregiudizi e disagi subiti dallo scrivente, sin da ora si rende disponibile alla definizione transattiva della presente controversia previa corresponsione di una somma omnia comprensiva di € 450,00 (euro quattrocentocinquanta/00). Per tutto quanto sin qui esposto e posta la controfferta conciliativa quivi formulata, si ritiene equa la condanna di Eolo S.p.A. a corrispondere, a titolo di indennizzo e/o risarcimento, la complessiva somma di € 450,00, attesa l'esclusiva responsabilità di quest'ultima in ordine ai lamentati - e non presunti – disservizi. Richiesta: ripristino delle funzioni come da contratto; b) richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per i disagi subiti per il mancato funzionamento della linea dati+voce. (date reclami: 04.02.2022; 01.03.2022)

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 17 maggio 2022 la EOLO S.P.A. a mezzo dell'Ufficio Affari Legali, così scrive: "Spettabile AGCOM, formuliamo la presente a seguito dell'istanza per la definizione della controversia presentata dal Signor , mediante la quale lamenta l'irregolare erogazione del servizio nel mese di febbraio 2022. Al fine di una corretta comprensione della controversia è necessario svolgere una breve disamina: il cliente sottoscriveva in data 11 Settembre 2019 un contratto EOLO Super, attivato in data 20 Settembre 2019, con canone mensile pari a 24,90€ IVA inclusa, con i seguenti servizi accessori: • EOLOrouterEVO gratuito • Opzione multiscreen gratuita con EOLO Cento Entrando nel merito delle richieste dell'utente nella detta sede, si segnala come, effettivamente, nel mese di febbraio 2022, l'utente apriva il ticket n. 16928824A, mediante il quale lamentava disservizi. Nel periodo di riferimento, infatti, a causa di un down alla BTS di Montagano - ripetitore radio ove la linea dell'utente si collega – si son verificate delle problematiche

generalizzata sulla rete, poi rientrate. Tuttavia, non parrebbe che il problema in questione abbia di fatto impedito agli utenti di poter fruire dei servizi contrattualmente pattuiti. Ad ogni modo, per mero spirito conciliativo ed al solo fine di dirimere bonariamente la controversia, Eolo propone lo storno della fattura con competenza 20 gennaio 2022 / 19 marzo 2022, dell'importo pari a 59,80 €, in modo da rimborsare integralmente l'utente dell'importo corrisposto nel mese di riferimento. EOLO SpA Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A. T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it eolo.it Pertanto, si chiede sin da ora, che l'Ill.ma Autorità Adita, posta l'insussistenza di alcuna prova atta a dimostrare l'effettiva impossibilità di poter fruire del servizio da parte dell'utente, accerti l'assenza di qualunque responsabilità in capo ad Eolo che, conseguentemente, non potrà essere condannata a corrispondere alcun indennizzo all'Utente. Per tutto quanto sin qui esposto e posta l'offerta conciliativa quivi formulata, si ritiene che Eolo S.p.A. non potrà essere condannata a corrispondere alcun tipo di indennizzo all'Utente, poiché risulta assente qualunque genere di responsabilità alla stessa imputabile.

3. Motivazione della decisione

La domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata. 1. Indennizzo per mancata risposta al reclamo. La presente richiesta si ritiene possa trovare accoglimento. Parte Istante chiede indennizzarsi la mancata risposta da parte dell'Operatore ai rispettivi reclami del 04.02.2022 e del 01.03.2022, preliminarmente: l'indennizzo deve computarsi unitariamente in quanto, l'ipotesi che trattasti, rientra nel caso di reclami reiterati per la medesima fattispecie (art. 12 co. 2 dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS). Ciò posto, dalla data del primo reclamo del 04.02.2022 l'utente ha segnalato il disservizio nei termini dei 90 giorni di cui all'art.14 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Ai sensi di quanto disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013, dedotta la sussistenza del contratto tra le parti, data la decorrenza dei termini di 45 giorni per la gestione del reclamo (04.02.2022) come indicato dalle Condizioni Generali di Contratto del gestore all'udienza di conciliazione del 21.04.2021, si ritiene che possa essere accolta la richiesta di indennizzo per complessivi 32 giorni – dal 21.03.2022 al 21.04.2022 – nella misura € 80,00 (art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). In particolare, in relazione al valore dell'indennizzo, il citato articolo prevede la corresponsione di € 2,50 per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie e per quanto sopra chiarito, l'indennizzo va quantificato nel tetto massimo previsto dalla tabella "clienti consumer" in € 80,00 (euro ottanta/00). 2. Indennizzo per malfunzionamento del servizio. La presente richiesta si ritiene possa trovare parziale accoglimento. L'istanza di primo reclamo è datata 04.02.2022. Orbene: da un lato, Parte Istante non ha fornito prova della misurazione della qualità di funzionamento internet attraverso, ad esempio, l'utilizzo del software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) che, per l'appunto, consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano

effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale; dall'altro, per Parte Convenuta, si evidenziano due aspetti: 1) trattandosi di fattispecie inerente rapporto contrattuale sottoscritto in data 11.09.2019 e attivo dal 20.09.2019, nell'ambito del riparto dell'onere della prova fra le parti trova applicazione l'art. 1218 c.c. secondo cui, il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è responsabile nella misura in cui non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Nel caso di specie, alcuna prova è stata fornita dall'Operatore a proprio discarico che, per propria stessa ammissione (come si evince dalla memoria del 17.05.2022), riconosce la presenza di "problematiche generalizzate sulla rete, poi rientrate". Del che può dedursi un mancato assolvimento dell'onere della prova anche in capo a parte Istante. Ai sensi di quanto disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013, si ritiene che possa essere accolta la richiesta di l'indennizzo per complessivi 10 giorni, cosi come indicati da parte Istante, e quindi riconoscersi, ex art. 6 co 2, un indennizzo di complessivi € 15,00 (euro quindici/00) pari a € 3,00 giornalieri moltiplicati per n. 10 giorni, prodotto da dividersi per 2). Rimborso spese di procedura. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la non sussistenza di spese necessarie e giustificate sopportate da Parte Istante per l'espletamento della presente procedura, si ritiene non doversi riconoscere, in favore dell'utente, alcun rimborso.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza nei confronti di Eolo S.P.A. la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'utente: a) € 80,00 (ottanta/00), ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, mediante bonifico bancario alle seguenti coordinate IBAN: indicate da Parte Istante; b) € 15,00 (euro quindici/00), ai sensi dell'art. 6 co 2. dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, mediante bonifico bancario alle seguenti coordinate IBAN: , indicate da Parte Istante. Tutte le somme corrisposte dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (21.04.2022) al soddisfo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. 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.

Campobasso, 30/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
30.12.2022
15:28:22
GMT+01:00