

DELIBERA N. 26 - 2024

**XXX/ EOLO SPA
(GU14/478709/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 24/07/2024;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 27/11/2021 acquisita con protocollo n. 0464325 del 27/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha inizialmente introdotto la vertenza lamentando che "dopo l'intervento la linea è più stabile, a dimostrare che il guasto che segnalò da più di un anno era effettivo!". Richiesto successivamente dall'Ufficio di integrare i fatti occorsi, ha quindi descritto quanto segue: "A Novembre 2020 apro un ticket di reclamo perché la mia linea ha delle cadute di connessione, dei periodi, più o meno lunghi, dove la connessione era assente. Dal ticket mi segnalano che la problematica sia dovuta all'elevato traffico di utenti presenti nella mia zona e che si rendono conto di questi disservizi ma che al momento non possono farci nulla. Il punto è che non solo sono rallentamenti come loro dicono, ma delle vere e proprie mancanze di linea che potevano durare qualche decina di minuti fino a giornate. Mando anche una PEC per segnalare questa cosa ma non ho mai ricevuto risposta. Provo anche a chiamare per cercare di spiegare la situazione ma secondo l'azienda Eolo tutto è normale. Riapro un secondo Ticket a Gennaio 2021 dove ripropongo le stesse problematiche ma come la risposta precedente, secondo Eolo funziona tutto, è solo colpa del carico elevato di connessioni. A Settembre 2021, stanco di pagare un contratto internet molto oneroso e non conforme, stanco di lavorare con l'hot spot del mio cellulare, riapro un ticket e finalmente riscontrano una problematica sull'antenna!! Infatti, una volta sostituita, non ho avuto più problemi. Nonostante ora sembra tutto risolto, in questi mesi ho pagato un servizio non conforme e, dato che ho lavorato da casa, tutto questo mi ha portato delle problematiche lavorative serie. Ho avuto un danno economico da tutta questa situazione. A parer mio è evidente l'errore iniziale da parte dei tecnici Eolo che non hanno prontamente riscontrato il malfunzionamento dell'antenna".

La richiesta quindi formulata, si è limitata alla quantificazione di rimborsi/indennizzi pari a generici e complessivi euro 2,000.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto nelle proprie memorie difensive:

"Spettabile AGCOM, formuliamo la presente facendo seguito all'istanza per la definizione della controversia presentata in data 27 novembre 2021 dal sig. XXX, in relazione a un presunto malfunzionamento del servizio di accesso ad Internet. In data 27 agosto 2019 il sig. XXX stipulava con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad internet denominato "Eolo Super" con canone mensile di € 29,90 e con incluso il "Servizio Voce" quale accessorio gratuito, con banda minima garantita pari a 512 kb/s -



128 kb/s (doc. 1), regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo (doc. 2), attivato il successivo 13 settembre. Durante il periodo in cui si sarebbe verificato il presunto malfunzionamento del servizio lamentato dall'Utente con l'istanza di avvio del presente procedimento, ovvero da novembre 2020 fino a settembre 2021, quindi nel corso di circa 10 mesi, il sig. XXX apriva esclusivamente 4 ticket verso l'assistenza tecnica: il n. XXX in data 5 novembre 2020, il n. XXX in data 8 novembre 2020, il n. XXX in data 2 gennaio 2021 e, infine, il n. XXX in data 20 settembre 2021. A fronte di queste segnalazioni, l'Operatore si è sempre prontamente attivato, svolgendo le necessarie verifiche e dandone riscontro all'Utente. In particolare, con riferimento ai primi tre ticket aperti, veniva rilevata una semplice lentezza della connessione, pur nel rispetto della banda minima garantita, causata dall'elevato traffico che interessava la BTS sulla quale si attestava l'antenna dell'Utente, mentre con riferimento all'ultimo dei ticket aperti, veniva riscontrata una problematica sull'antenna, risolta mediante la sua sostituzione. Ciò che conferma come l'Operatore abbia sempre agito correttamente nell'offrire assistenza all'Utente, procedendo alla sostituzione dell'apparecchiatura laddove ciò risultasse necessario all'esito delle verifiche svolte. Dunque, è evidente che Eolo abbia sempre esattamente adempiuto il contratto in essere tra le parti, fornendo costantemente il servizio di accesso ad internet nel rispetto della banda minima garantita, oltre all'assistenza necessaria al fine di risolvere eventuali problematiche occorse. Invero, l'obbligazione dell'Operatore è unicamente quella di fornire il servizio di accesso ad internet rispettando la banda minima garantita e non quello di assicurare costantemente una connessione a 30 Mb/s, eventualità condizionata a una serie di fattori al di fuori del controllo dell'Operatore medesimo. La fornitura da parte dell'Operatore del servizio di accesso a internet è, infatti, regolata dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo che, con riferimento agli standard qualitativi dei servizi offerti, rimanda espressamente alla "Carta dei Servizi", adottata in adempimento, fra le altre, delle delibere AGCOM 131/06/CSP e 244/08/CSP. Tale Carta costituisce base di riferimento nei rapporti tra l'Operatore e gli utenti, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che il primo si impegna a garantire. La stessa è, altresì, integrata dagli ulteriori documenti adottati in adempimento delle citate delibere – disponibili sul sito web dell'Operatore, nella sezione relativa alla Carta dei Servizi – qual è quello relativo alle "prestazioni fornite con l'offerta di base". Le Condizioni Generali di Contratto vanno, quindi, lette congiuntamente alla Carta dei Servizi e alla ulteriore documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Nel caso di specie, si rileva come la banda minima garantita in base al contratto – così come integrato dalla Carta dei Servizi e dalla ulteriore documentazione contrattuale – sia pari a 512 kb/s - 128 kb/s e sia stata sempre rispettata, pertanto nessun inadempimento può essere imputato ad Eolo. Ciò che l'Utente lamenta, quindi, è nient'altro che una lentezza della connessione che, tuttavia, non costituisce un malfunzionamento né tanto meno una interruzione del servizio. Infatti, si ricorda che la AGCOM, in una decisione resa all'esito di una procedura di conciliazione avente ad oggetto proprio la lentezza della connessione, ha espressamente affermato che "in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o

parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alla ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio” (cfr. Corecom Piemonte – Determina n. 8 del 10 Settembre 2018). La stessa Autorità, in una più recente pronuncia, ha ribadito che “in relazione alla lentezza di navigazione [...] alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CONS [...] l’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.” (cfr. Corecom Umbria – Determina n. 29 del 14 Aprile 2020). Pertanto, è evidente che la problematica lamentata dall’Utente non integri alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento in materia di indennizzi di cui delibera AGCOM 73/11/CONS. Nessun addebito può essere, dunque, mosso ad Eolo e, pertanto, si chiede che l’Ill.ma Autorità Adita accerti l’assenza di qualunque responsabilità in capo all’Operatore, visto il puntuale adempimento delle prestazioni contrattualmente previste da parte del medesimo. Per tutto quanto sin qui esposto si ritiene che Eolo S.p.A. non potrà essere condannata a corrispondere alcun tipo di indennizzo al sig. XXX, poiché risulta assente qualunque genere di responsabilità alla stessa imputabile”.

Parte istante non ha replicato a tali memorie entro i termini assegnati con comunicazione di avvio del procedimento del 06.12.2021.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

Parte attorea lamenta di aver subito disservizi che, in un periodo intercorrente da novembre 2020 fino a settembre 2021, avrebbero impedito il regolare utilizzo del servizio di accesso ad Internet contrattualmente pattuito con Eolo; sulla scorta di tali presupposti, l’utente ha quindi quantificato nella complessiva somma di € 2.000 il ristoro di intercorse “difficoltà lavorative e di conseguenze economiche”.

Va innanzitutto rammentato che eventuale richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile nell’ambito della procedura di definizione amministrativa delle controversie di cui agli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura (allegato A alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii.); tuttavia, se risulta essere la sola richiesta presente in istanza (come nel caso di specie), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e di conseguente diritto all’indennizzo.

L’istruttoria svolta però, anche così condotta, non ha permesso di poter riconoscere alcun indennizzo per i motivi di seguito riportati.

Questo Ufficio, rilevando una generale carenza descrittiva rispetto ai fatti alla base della domanda formulata, già in data 02.12.2021 aveva richiesto che l'istanza venisse integrata per poter acquisire elementi necessari anche ai fini dell'ammissibilità della stessa; l'utente aveva pertanto prodotto un'ulteriore descrizione che non ha tuttavia colmato la primigenia genericità riscontrata, nel senso che delle cadute di connessione lamentate non sono state comunque indicate le precise date di inizio e fine disservizio, parametri essenziali per lo svolgimento di eventuali calcoli indennizzatori in applicazione del Regolamento in materia (che prevede, appunto, all'art. che l'indennizzo a titolo di malfunzionamento o di interruzione di servizi venga corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione").

Tra l'altro, pur essendo gli operatori tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e a specificare, in ordine alla problematica della velocità del collegamento, la velocità minima del servizio dati, va rammentato che l'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (in base alla delibera 244/08/CSP) e dal canto suo l'utente - nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore - deve utilizzare la misurazione effettuata attraverso detto sistema per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti, ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto, come previsto dall'art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP.

In linea con tale previsione regolamentare, Agcom e i Corecom delegati, in numerose decisioni (cfr. per tutte Delibere Agcom n. 126/16/CIR e n. 85/19/CIR), hanno ulteriormente precisato ed evidenziato che la lentezza di navigazione (o il degrado della velocità di trasmissione dei dati) non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio dati; pertanto l'accertamento di una simile problematica (lentezza / degrado della connessione) non fa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo previsto dal Regolamento Indennizzi (di cui alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), né il diritto alla restituzione totale o parziale dei canoni corrisposti.

Ciò premesso, l'istruttoria condotta ha rilevato la mancata produzione da parte dell'istante, nel corso della presente procedura, di certificazione attestante l'effettiva velocità di connessione e nemmeno è emersa prova dell'invio, prima dell'avvio della procedura conciliativa, di tali certificazioni all'operatore, come previsto dal citato art. 8 della Delibera 244/08/CSP.

Ulteriore profilo esaminato dall'ufficio è stato poi quello riferito al ticket n. XXX aperto il 20.09.2021, a fronte del quale Eolo riscontrava una problematica sull'antenna e, quindi, di mera natura tecnica; quest'ultima veniva risolta tramite specifico intervento del gestore effettuato, però, in una data non precisata da nessuna delle parti e, conseguentemente, in assenza di contestazioni mosse al riguardo dall'utente in sede di repliche, deve giocoforza ritenersi tale intervento come effettuato e concluso nelle tempistiche contrattualmente previste e conseguentemente non indennizzabili.

Inoltre, anche qualora la lentezza lamentata precedentemente fosse dipesa da motivi diversi da quelli a suo tempo indicati dal gestore (e comunque riscontrati), resta il fatto che l'utente non ha mai provveduto, a mezzo misurazioni, a provare che la

navigazione fosse al di sotto del minimo garantito e nemmeno ha mai indicato inizio e fine di eventuali periodi di totale sospensione del servizio.

Non potrà infine nemmeno essere accordato eventuale indennizzo per la fattispecie di mancato riscontro al reclamo, identificato dall'istante nella pec datata 18.11.2020; della stessa infatti il ricorrente non ha allegato ricevuta di invio nè di avvenuta notifica al gestore, non consentendo così all'ufficio l'accertamento di eventuale responsabilità di quest'ultimo consistente nel non aver risposto al mittente – a fronte di ricevimento certo - entro i termini contrattualmente previsti per la gestione dei reclami.

Tutto ciò premesso il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti di Eolo S.p.A.

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.

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.

Torino, 24/07/2024

IL PRESIDENTE
Vincenzo Lilli