

DELIBERA N. 53/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / EOLO XXX

(GU14/686753/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 04/12/2024;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/06/2024 acquisita con protocollo n. 01XXX del 18/06/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Struttura, dott. Leonardo Draghetti (nota prot. n. 01/10/2024. 0025017.I successivamente integrata con nota prot. n. 02/10/2024. 0025221.I avente ad oggetto "Sostituzione Dirigenti" con la quale viene individuato il Direttore Generale dell'Assemblea Legislativa quale sostituto della Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini, dott.ssa Rita Filippini, per il periodo 01 ottobre 2024 - 30 novembre 2024);

VISTA l'assenza del dott. Giancarlo Mazzuca Presidente del Corecom;

VISTA la delibera n. 57 del 12 ottobre 2023 con la quale il dott. Giorgio Tonelli è stato nominato Vicepresidente del Corecom;

RICHIAMATO l'art. 4 comma 1 del "Regolamento interno per l'organizzazione e il funzionamento del Corecom Emilia-Romagna" ai sensi del quale *"al Vicepresidente del Corecom compete di sostituire il Presidente in caso di assenza o di impedimento"*;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 04/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 07/06/2024, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/06/2024 nei confronti di Eolo XXX, d'ora in poi Eolo, lamentando quanto segue.

"Nel mese di Marzo 2024 ho stipulato telefonicamente un nuovo contratto, che prevedeva 2 mesi di abbonamento gratuito e l'installazione gratuita, a nome di mia madre XXX.

Sono la figlia, XXX già titolare di un contratto con EOLO.

Mi è successivamente stato richiesto invece un importo di euro 128,10 per costi extra attivazione.

NON CI È STATO MAI DETTO E PRESENTATO UN PREVENTIVO DI MAGGIORE SPESA PRIMA DELL'ATTIVAZIONE, COME INVECE PREVISTO DALLE LORO COMUNICAZIONI.

Al termine dell'installazione, durata circa 30 minuti con due tecnici quindi per un'ora totale, gli stessi hanno chiesto velocemente a mio fratello una firma per AVVENUTA INSTALLAZIONE; nessun riferimento verbale a costi extra.

Mio fratello ha firmato in buona fede.

In realtà loro hanno inserito 3 ore !!!!! di lavori.

Non intendo ovviamente pagare, EOLO continua a mandare solleciti veramente fastidiosi.

Hanno inoltre errato l'intestatario del contratto che risulta anche questo intestato a me!!!!

Ho chiesto più volte di rettificare il loro errore ma mi hanno delegato l'operazione sull'area clienti.

Ho provato ma non mi consente alcuna operazione per via dell'"Insoluto" di euro 128,10".

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) di risolvere le 2 questioni enunciate;
- 2) un indennizzo in considerazione dei 2 mesi passati inutilmente al telefono e a scrivere ad Eolo.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 100.

Segnala i seguenti disservizi:

- applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 22/07/2024, l'Operatore espone quanto di seguito.

Nel marzo 2024 la signora XXX stipulava con l'Operatore un contratto "Eolo più" per conto della propria madre, tuttavia inserendo erroneamente i propri dati anziché quelli della signora XXX.

In data 14 marzo 2024, quindi, l'Operatore inviava due tecnici presso l'abitazione della madre dell'istante al fine di eseguire tutte le operazioni concernenti l'installazione standard.

L'intervento iniziava alle ore 8:15 e si concludeva alle ore 10:45 per un totale di 3 ore di lavoro ed un ammontare pari a € 128,10, anche tenendo in considerazione i costi relativi alla manodopera extra.

Per tale ragione, i tecnici mostravano al sig. XXX, fratello dell'Utente e soggetto presente al momento delle operazioni di installazione al fine di presidiare le stesse, il verbale tecnico corredato dal relativo preventivo che quest'ultimo sottoscriveva per accettazione (doc. 1).

Ciononostante, l'utente si è rifiutata e si rifiuta tutt'oggi di corrispondere all'Operatore l'importo dovuto di € 128,10, sostenendo di non essere stata informata in anticipo e per tempo dei costi di installazione.

Tale rifiuto deve considerarsi illegittimo in quanto i costi extra che il cliente deve sostenere in fase di installazione sono previsti nelle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo (doc. 2) all'art. 2.9., secondo capoverso ("Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito Rapporto tecnico di intervento che, controfirmato dal Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa da EOLO in conformità con l'articolo 7"), pertanto, l'Utente, al momento dell'accettazione contrattuale era consapevole non solo di tali costi, ma anche del fatto che ove questi fossero stati presenti sarebbero poi stati quantificati in loco dall'installatore.

Inoltre, la sottoscrizione del verbale al momento dell'uscita del tecnico conferma l'accettazione da parte del cliente; infatti, qualora quest'ultimo non avesse voluto farsi addebitare tali costi avrebbe dovuto bloccare l'installazione senza sottoscrivere, per accettazione, il verbale.

Per quanto riguarda il secondo problema sollevato dall'Utente, relativo all'erronea intestazione del contratto, va detto che non si tratta di una vera e propria problematica, poiché la procedura di rettifica dell'intestatario è semplice e può essere effettuata tramite l'area clienti di Eolo.

Tuttavia, a causa di una impostazione di sistema, al fine di procedere con la suddetta modifica è indispensabile saldare l'importo insoluto di € 128,10, poiché il sistema blocca l'accesso in caso di sussistenza di somme insolute, rendendo impossibile l'avvio della procedura stessa che, altrimenti, sarebbe risolvibile in pochissimi istanti.

Dunque, contrariamente a quanto sostenuto dall'Utente, è evidente che Eolo abbia sempre agito correttamente e in buona fede e che, per quanto fin qui esposto, nessun addebito potrà, dunque, essergli mosso, pertanto, chiede venga accertata l'assenza di qualunque responsabilità in capo ad esso, visto il puntuale adempimento delle prestazioni contrattualmente previste.

Per tutto quanto sin qui esposto, ritiene di non potere essere condannato a corrispondere alcun tipo di indennizzo, poiché risulta assente qualunque genere di responsabilità ad esso imputabile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata per i motivi di seguito indicati.

Preliminarmente, si evidenzia che la replica dell'utente del 11/10/2024 in piattaforma Conciliaweb risulta irricevibile, poiché prodotta oltre i termini di cui all'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, ai sensi del quale

“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.”.

Ciò premesso, la richiesta sub 1) non merita accoglimento.

L'istante lamenta, innanzitutto, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, ragion per cui chiede lo storno di quanto addebitato (euro 128,10) a titolo di attivazione del servizio.

Ebbene, deve a tal riguardo evidenziarsi:

- che le Condizioni generali di contratto per i servizi Eolo (depositate agli atti dall'operatore), all'art. 2, comma 9, dispongono espressamente che

“Qualora l'installazione richieda l'utilizzo di particolari mezzi e/o interventi da parte del tecnico incaricato, saranno ad esclusivo carico del Cliente i maggiori costi sopravvenuti. In ogni caso, le attività da cui derivino oneri aggiuntivi per il Cliente saranno riportate nell'apposito Rapporto tecnico di intervento che, controfirmato dal

Cliente per accettazione, giustificherà l'addebito dei relativi costi nella fattura emessa da EOLO ...”;

- che il verbale di intervento tecnico (anch'esso depositato agli atti dall'Operatore) effettuato in data 14/03/2024 ad opera di 2 tecnici, della durata di 3 ore e riportante l'importo di euro 128,10 in ragione di “Manodopera extra”, reca, in effetti, regolare sottoscrizione (apposta al termine del suddetto intervento tecnico), circostanza, quest'ultima, tale da giustificare l'addebito in fattura della somma richiesta, così come sancito nelle Condizioni di contratto sopra riportate.

In base a tanto, non si ravvisa, dunque, alcun margine per un accoglimento della richiesta avanzata.

Non accoglibile, in conseguenza di quanto sopra, neppure la richiesta di rettifica dell'intestataro del contratto, che potrà avvenire, come riferito dall'Operatore in memoria, solo a seguito del pagamento, da parte dell'istante, dell'importo richiesto (euro 128,10 a titolo di attivazione del servizio).

Infine, anche la richiesta sub 2) non risulta accoglibile.

Se, infatti, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (tale è, nella sostanza, quella di indennizzo “essendo 2 mesi che passo le giornate inutilmente al telefono e a scrivere a Eolo”), essa non può essere accolta, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Eolo XXX 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, 04/12/2024

Firmato digitalmente

PER IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca

IL VICEPRESIDENTE

Giorgio Tonelli