

## **DELIBERA N. 6/2026/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Eolo S.p.A.  
(GU14/772776/2025)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 27 gennaio 2026;

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la

Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/08/2025 acquisita con protocollo n. 0210179 del 28/08/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al codice cliente n. 99373xxxx (“*Contratto EOLO 662251-5402xxxx*”), contesta all’operatore Eolo S.p.A. di seguito, per comodità, Eolo, disservizi sulla linea persistenti, la ritardata lavorazione della disdetta e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- “*A partire dal mese di luglio 2024, l’istante, ha iniziato a riscontrare gravi e continui disservizi nella connessione internet, che si sono tradotti in frequenti interruzioni del servizio, velocità di navigazione estremamente ridotte e impossibilità di utilizzare regolarmente la connessione per attività quotidiane, quali smart working, utilizzo di servizi streaming, videoconferenze e comunicazioni digitali essenziali*”.
- Ha dichiarato di aver segnalato il guasto dal 10 luglio 2024, guasto mai risolto.
- “*Nonostante le numerose e quotidiane segnalazioni effettuate al servizio clienti, i disservizi non sono mai stati risolti in modo definitivo. L’istante si è trovato quindi impossibilitato a fruire del servizio contrattualmente previsto, situazione che ha avuto ripercussioni significative anche nella sua vita lavorativa e personale. A fronte del protrarsi del disservizio e della totale inefficacia dell’assistenza tecnica, esasperato, l’istante ha deciso di rivolgersi a un altro operatore, attivando una nuova linea*”.

- *“In tale occasione, nel mese di novembre 2024, l’istante ha comunicato la volontà di disdire il contratto con Eolo, seguendo le indicazioni fornite dallo stesso servizio clienti, che aveva richiesto una conferma tramite registrazione vocale. Nonostante ciò, la società Eolo ha continuato a emettere fatture nei mesi successivi, ignorando la volontà di recesso già manifestata e formalizzata. L’istante contesta pertanto la mancata chiusura del contratto a seguito della comunicazione effettuata a novembre 2024 e la conseguente illegittima fatturazione dei mesi successivi, chiedendo l’annullamento delle fatture emesse dopo tale data e un eventuale ristoro per i disagi subiti”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“chiusura contratto con tutta la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi da luglio 2024 a novembre 2024 euro 600.00”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami e mancata lavorazione disdetta per euro 800.00”.*

In data 30 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Eolo, in data 15 ottobre 2025, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva nella quale, *“in merito alla lamentata vicenda relativa all’irregolare erogazione del servizio internet e alla presunta indebita fatturazione”*, ha dedotto quanto segue.

Innanzitutto, ha ritenuto opportuno *“ricapitolare brevemente lo svolgimento dei fatti”*:

- *“Il 24 ottobre 2019 il Cliente stipulava un contratto di tipo EOLO BEFORE attivo dal 20 novembre 2019, correttamente eseguito ambo i lati sino a oggi [alla data di presentazione della presente memoria]”.*
- *“Dalle verifiche effettuate dal reparto tecnico risulta un’unica segnalazione aperta dall’Istante relative al ticket no. 19496xxxx (Doc. 1 –ticket 19496xxxx) in cui il Cliente lamentava disservizi relativi alla connessione internet”.*
- *“L’Operatore, intervenendo tempestivamente, rilevava un malfunzionamento sulla rete non risolvibile da remoto e disponeva l’invio di un tecnico sul posto. In data 20 settembre 2023, ossia due giorni dopo, il disservizio veniva risolto, come risulta dal ticket allegato, e il servizio Internet tornava regolarmente operativo”.*
- *“L’Utente, in seguito, non ha più lamentato disservizi sulla linea e non sono stati più aperti ticket”.*
- *“In data 21 maggio 2025 il Cliente contattava Eolo per richiedere informazioni circa le modalità di recesso dal contratto. Il recesso avveniva in data 3 giugno 2025 con il ticket che si allega (Doc.2-ticket 22337xxxx)”.*
- *“Il rapporto contrattuale tra le parti si è protratto sino al giorno 5 agosto 2025, data in cui la società Eolo S.p.A. ha proceduto alla cessazione del contratto a seguito dell’esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente. Tale cessazione è intervenuta nel rispetto del termine di preavviso di 30 giorni previsto dall’art. 1, comma 3, della*

*legge n. 40 del 2 aprile 2007 (c.d. “Legge Bersani” in materia di servizi di comunicazione elettronica). Si evidenzia, inoltre, che il lieve differimento dei tempi tecnici di intervento è stato determinato da circostanze contingenti e oggettive, riconducibili esclusivamente alla programmazione tecnica degli interventi sul territorio”.*

- *“In particolare, in conformità alle disposizioni interne in materia di sicurezza sul lavoro, i tecnici incaricati non potevano operare nelle ore più calde della giornata, al fine di tutelare l’incolumità del personale e garantire l’esecuzione degli interventi in condizioni di sicurezza. (Doc. 3 – Circolare interna regione Toscana)”.*
- *“Tale circostanza ha comportato un modesto e temporaneo prolungamento dei tempi di lavorazione. Premesso brevemente l’avvio del rapporto contrattuale ed il relativo epilogo, occorre soffermarsi sulla prima doglianza lamentata dall’Utente: la mancata cessazione del contratto e la perdurante fatturazione”.*

L’operatore Eolo ha, quindi, evidenziato che le “circostanze indicate dall’odierno Istante risultano erranee”.

Sul punto ha ritenuto necessario *“sottolineare come, in considerazione della tecnologia FWA – che rappresenta il principale servizio erogato dall’Operatore scrivente, in luogo della tradizionale FTTH – nulla vieta a ciascun Cliente la possibilità di disattivare la sola linea telefonica senza, tuttavia, recedere dalla linea internet che - funzionando tramite frequenze radio (i.e. attraverso apposita antenna FWA) e garantendo prestazioni migliori della fibra ottica, soprattutto in determinate zone del territorio nazionale – risulta del tutto sganciata dalla linea di telefonia fissa”.*

In generale ha, altresì, *“specificata[to] che il servizio voce fornito da Eolo differisce dai tradizionali sistemi di telefonia fissa ordinaria, trattandosi di un sistema VoIP che, pertanto, sfrutta la connessione internet. Questo comporta che, senza l’attivazione del servizio principale (dunque la linea dati), il Cliente non potrà in alcun modo attivare alcuna linea voce, ma non viceversa potendo anche scegliere di affidare la gestione delle due linee (dati e voce) a due Operatori diversi ovvero di stipulare un contratto voce e fibra con un Operatore diverso, mantenendo anche la sola connessione dati in FWA (parabola). Per tale ragione, il servizio voce viene erogato da Eolo in maniera totalmente gratuita, in quanto accessorio e, soprattutto, subordinato al principale servizio erogato, ossia quello relativo alla connessione internet. Pertanto, è fondamentale sottolineare che la migrazione del numero di telefono non implica la necessaria cessazione del contratto EOLO, che può avvenire soltanto tramite l’invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r, o con Posta Elettronica Certificata (PEC) all’indirizzo [chiusure@pec.eolo.it](mailto:chiusure@pec.eolo.it) ovvero all’indirizzo [clienti@pec.eolo.it](mailto:clienti@pec.eolo.it)”.*

La società Eolo ha precisato che:

- *“Le modalità di recesso sono espressamente indicate al punto 3.4 delle condizioni contrattuali accettate dal sig. XXX in sede di sottoscrizione contrattuale”.*
- *“nessuna richiesta di migrazione risulta essere mai pervenuta da parte di alcun Operatore nei confronti di Eolo, tanto che risulta cessata (per Eolo) a far data dal 5 agosto 2025 giorno in cui, peraltro, è iniziato a decorrere il termine di 90 giorni*

*previsto ex lege entro il quale ogni Cliente – a seguito di recesso dal rapporto contrattuale con l’Operatore – può chiedere ed ottenere la migrazione della propria utenza senza che questa vada persa. Ricapitolando, dunque, a seguito della ricezione della richiesta di recesso in data 3 giugno 2025 (v. doc.2), Eolo provvedeva a cessare il contratto in essere con il signor XXX. Contratto che, in base a quanto previsto ex lege, cessava definitivamente il 5 agosto 2025”.*

- *“A partire da tale data decorrevano, altresì, i 90 giorni entro i quali il Cliente poteva effettuare richiesta di portout, per il tramite del nuovo Operatore scelto. Operazione che, in realtà, non veniva mai avviata o, comunque, non risulta essere mai pervenuta ad Eolo”.*
- *“L’utenza telefonica de qua, pertanto, è stata definitivamente liberata da parte dell’Operatore in data 5 agosto 2025 in quanto nessuna richiesta di migrazione è pervenuta entro tale termine (stabilito ex lege), costringendo l’Operatore a lasciare la linea”.*
- *“occorre necessariamente verificare: la data di sottoscrizione del contratto con il nuovo Operatore scelto, allo stato ignoto in quanto in alcun modo menzionato dall’Istante e mai registrato dai sistemi Eolo, in virtù dell’assenza di qualsivoglia richiesta di NP; (...) la data di sottoscrizione della richiesta di number portability con tale nuovo Operatore prescelto; l’effettivo espletamento da parte (...)”.*
- *“Eolo, pertanto, ha eseguito la procedura secondo normativa ed ha conseguentemente emesso le fatture dovute dal Cliente atteso che all’Operatore non è mai arrivata – fino al 3 giugno 2025 – richiesta di recesso da parte dell’Utente. L’ultima fattura risulta essere stata emessa nientemeno che in data 6 agosto 2025 e contiene i costi di chiusura, costi pattuiti contrattualmente ed indicati espressamente al punto n. 3.5. delle condizioni generali: “In caso di recesso da parte del Cliente, EOLO avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari a euro 57,50 (cinquantasette/50) IVA inclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FWA, quale compensazione dei costi vivi che EOLO dovrà sostenere per la disinstallazione degli apparati effettuata da parte del tecnico incaricato in relazione al Servizio per il quale si è esercitato il recesso.” (Doc. 4 – Condizioni generali di contratto Eolo Before)”.*
- *“la fattura prodotta dalla stessa parte istante riporta, come prima voce, il costo di chiusura del contratto e il corrispettivo relativo al servizio Internet erogato fino al 5 agosto”.*
- *“le fatture emesse nei confronti del sig. XXX si riferiscono a servizi regolarmente e correttamente forniti, per i quali il Cliente è tenuto al pagamento del canone fino alla formale e corretta cessazione del contratto”.*

L’operatore ha concluso *“contesta[ndo], dunque, ogni richiesta relativa alla presunta mancata cessazione del contratto e alla conseguente indebita fatturazione.*

*Al contrario, in questa sede si richiede il saldo delle fatture ancora insolute, nello specifico:*

- *fattura n. 125237xxxx del 06/08/2025, relativa alla chiusura del contratto;*

• *fattura n. 1251538xxxx del 20/05/2025, con periodo di competenza dal 20/05/2025 al 19/07/2025 (Doc. 5 – fatture n. 1251538xxxx e n.125237xxxx) ”.*

Al riguardo ha precisato che tali “*importi risultano pienamente dovuti, atteso che il rapporto contrattuale tra le parti era ancora in essere*”.

Per quanto riguarda, invece, la doglianza dell’istante “*relativa ai presunti disservizi, [l’operatore ha] precisa[to] che il Cliente ha segnalato un unico problema di connessione Internet in data 18 settembre 2023, prontamente risolto due giorni dopo, il 20 settembre 2023. Successivamente, il Cliente non ha più lamentato alcun disservizio, né risultano ulteriori ticket aperti*”. La società Eolo ha, altresì, specificato che “*ai sensi dell’Allegato A della Delibera n. 347/18/CONS del Regolamento in materia di indennizzi, dovrà corrispondere – in applicazione dell’art. 6 – un indennizzo di euro 6,00 per ciascun giorno di disservizio. Considerata la durata di due giorni, l’importo complessivo dovuto ammonta a euro 12,00. Appare di tutta evidenza, pertanto, che l’Operatore ha sempre utilizzato la professionalità richiesta dal contratto in oggetto, fornendo il proprio supporto alla segnalazione aperte dal Cliente inviato velocemente il tecnico in loco*”.

In ultimo l’operatore ha concluso ribadendo le seguenti richieste:

“*1. rigettare integralmente le pretese avanzate dal Sig. XXX, in quanto infondate in fatto e in diritto;*

*2. confermare la piena validità e correttezza delle fatture emesse nei confronti dell’Istante, e, conseguentemente, disporre il pagamento delle stesse – nello specifico, fattura n. 125237xxxx e fattura n. 1251538xxxx – a favore di EOLO S.p.A., ad oggi rimaste insolute;*

*3. riconoscere unicamente l’indennizzo di euro 12,00, pari a due giorni di disservizio, ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS;*

*4. valutare, ove lo ritenga opportuno, l’integrazione del contraddittorio mediante l’introduzione nel presente procedimento dell’Operatore scelto dall’Istante – mai indicato – al fine di fare chiarezza in merito all’effettiva richiesta di number portability e alla conseguente procedura di migrazione”.*

### **3. La replica dell’istante**

L’istante ha fatto pervenire, in data 4 novembre 2025, una nota di replica con la quale ha ribadito “*la fondatezza delle proprie doglianze e la piena legittimità delle richieste formulate nell’istanza introduttiva*”.

L’istante ha evidenziato che è “*totalmente infondata l’affermazione secondo cui l’istante avrebbe segnalato un solo disservizio nel settembre 2023. Al contrario, i gravi problemi di connessione sono iniziati a luglio 2024 e sono stati ripetutamente segnalati tramite i canali di assistenza EOLO (telefono e chat), come documentato dalle numerose conversazioni avvenute nel corso dei mesi. Nonostante i reiterati solleciti, il servizio non è mai tornato a livelli accettabili, con continue interruzioni e velocità estremamente ridotte, facilmente riscontrabile dal dettaglio traffico telefonico che il gestore può fornire. Il disservizio, di natura sistemica e non episodica, ha di fatto reso inutilizzabile la connessione per attività lavorative e quotidiane,*

*come dichiarato nell'istanza e comprovato anche dall'attivazione di una nuova linea con altro operatore nel novembre 2024".*

*L'istante ha puntualizzato che "EOLO non può limitarsi a citare un ticket del 2023, completamente estraneo al periodo oggetto della controversia. L'operatore non ha fornito alcuna documentazione relativa ai mesi di luglio–novembre 2024 relativa al corretto funzionamento".*

*Pertanto, l'istante ha concluso ribadendo la propria "richiesta di indennizzo per disservizio (600,00 euro) risulta pienamente giustificata, anche ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo automatico in caso di interruzione o malfunzionamento grave e prolungato".*

*Inoltre l'istante ha precisato che non appare "fondata la ricostruzione di EOLO secondo cui la volontà di recesso sarebbe stata manifestata soltanto nel giugno 2025. L'istante aveva già formalizzato il recesso nel novembre 2024, seguendo le modalità indicate dal servizio clienti EOLO, che aveva richiesto una conferma tramite registrazione vocale. Tale registrazione costituisce, a tutti gli effetti, una valida manifestazione di volontà contrattuale, EOLO, pertanto, non poteva ignorare tale manifestazione di volontà, né continuare ad emettere fatture successivamente a novembre 2024. La successiva richiesta di recesso del 2025 appare come un mero duplicato necessario per ottenere la chiusura di una pratica che EOLO aveva ingiustificatamente lasciato inevasa per mesi. Le fatture successive a novembre 2024, indicate da EOLO (maggio e agosto 2025), risultano illegittime, in quanto riferite a un servizio:*

- gravemente malfunzionante per mesi,*
- e oggetto di recesso già comunicato".*

*Parte istante ha contestato, inoltre, che l'"operatore, avrebbe dovuto sospendere la fatturazione a fronte del reclamo e chiudere tempestivamente il contratto. La prosecuzione della fatturazione, nonostante la chiara volontà di recesso e la mancata erogazione regolare del servizio, configura fatturazione indebita e giustifica la richiesta di annullamento integrale delle somme richieste".*

*Parte istante ha, altresì, ribadito che l'"operatore non ha mai fornito riscontro formale ai reclami dell'utente, né prova di alcuna risposta scritta o azione risolutiva tra luglio e novembre 2024. Tale comportamento viola l'art. 12 della Delibera AGCOM Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che impone al gestore l'obbligo di rispondere ai reclami entro 45 giorni".*

*L'istante ha concluso insistendo con le proprie richieste:*

*"1. Accertare i gravi e prolungati disservizi del servizio EOLO nel periodo luglio–novembre 2024;*

*2. Riconoscere la validità del recesso comunicato a novembre 2024 e la conseguente illegittimità delle fatture successive;*

*3. Disporre l'annullamento integrale delle fatture emesse dopo novembre 2024;*

*4. Riconoscere a favore istante il pagamento dei seguenti indennizzi:*

- €600,00 per i disservizi di connessione (luglio–novembre 2024);
- €800,00 per mancata risposta ai reclami e mancata lavorazione della disdetta;
- Eventuale rimborso delle somme indebitamente fatturate dopo la cessazione del servizio;

5. Rigettare integralmente le controdeduzioni di EOLO e la relativa richiesta di pagamento di fatture non dovute”.

#### 4. Motivazione della decisione

In primis, si rileva che:

- non può essere accolta la richiesta di obbligare l’operatore a cessare il rapporto contrattuale dedotto in controversia, di cui alla domanda *sub i*), atteso che l’esercizio del diritto di recesso, nelle forme e nei modi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, è rimesso alla facoltà dell’utente. Ad ogni buon conto, si evidenzia che sul punto è cessata la materia del contendere, avendo l’operatore dedotto in memoria che “il contratto (...) cessava definitivamente il 5 agosto 2025”;
- con riferimento alla richiesta *sub i*) e *sub ii*) rispettivamente di storno di tutta “la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione” e di “indennizzo per disservizi da luglio 2024 a novembre 2024 euro 600.00”, la stesse – al di là della loro formulazione – saranno esaminate, in un’ottica di *favor utentis*, secondo criteri di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, saranno ricondotte alla documentazione in atti e, in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto della finalità della procedura di risoluzione della controversia, interpretate in maniera più “sfumata” ed ampia le istanze di parte, consentendo di liquidare indennizzi corrispondenti ad un inadempimento qualora lo stesso risulti provato (cfr. Linee Guida ex Del. n.276/13/CONS).

Ciò premesso, al fine di delimitare la *res controversa*, giova brevemente richiamare che l’istante ha lamentato persistenti disservizi, da luglio 2024, che lo hanno indotto, stante la mancata risoluzione degli stessi, ad optare per l’attivazione di una nuova utenza con altro operatore dal novembre 2024. Di contro l’operatore, sui malfunzionamenti, ha dedotto di non aver ricevuto segnalazioni per il periodo indicato dall’istante, ma di aver riscontrato a sistema “un’unica segnalazione” risalente a settembre 2023.

L’istante lamenta, altresì, la mancata lavorazione della prima richiesta di recesso risalente al “novembre 2024”, confermata mediante *vocal ordering*. L’operatore ha, a sua volta, affermato di aver ricevuto una sola lettera di recesso in data 5 giugno 2025, da cui è stata eseguita la cessazione contrattuale.

Pertanto la presente disamina s’incentra sulla ritardata lavorazione del recesso sull’irregolare/totale fornitura dei servizi, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sulla ritardata lavorazione del recesso.

Parte istante ha lamentato la ritardata cessazione del contratto di cui al codice cliente n. 9937xxxx, e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione,

successiva alla disdetta contrattuale, laddove la società Eolo ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La richiesta *sub i)* sotto il profilo ritardata cessazione del contratto con conseguente emissione di indebita fatturazione, è parzialmente meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di avere proceduto alla registrazione vocale per disdire il contratto, atteso che l'istante aveva sottoscritto un nuovo abbonamento su una nuova utenza e con altro operatore. Dal *“novembre 2024”* l'istante afferma, quindi, di non aver più utilizzato i servizi forniti da Eolo, per altro già da prima non correttamente erogati.

Di diverso avviso è invece l'operatore, che in memoria ha dedotto che, innanzitutto, che la *“cessazione del contratto EOLO, che può avvenire soltanto tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r, o con Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo chiusure@pec.eolo.it ovvero all'indirizzo clienti@pec.eolo.it”*.

Sul punto, il gestore telefonico ha inoltre precisato che *“a seguito della ricezione della richiesta di recesso in data 3 giugno 2025 (v. doc.2), Eolo provvedeva a cessare il contratto in*

*essere con il signor XXX. Contratto che, in base a quanto previsto ex lege, cessava definitivamente il 5 agosto 2025”.*

L’istante, pur avendo dichiarato in istanza di aver richiesto il recesso già da novembre 2024, non ha depositato documentazione a supporto di tale asserzione e non ha fornito ulteriori elementi probatori e argomentazioni difensive nell’ambito del contraddittorio. Al riguardo, si rileva che spettava alla parte istante l’onere probatorio ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Al contrario, anche nella nota di replica, l’utente si è limitato a ribadire la circostanza di aver proceduto al *vocal ordering* per confermare la propria volontà di recedere e non ha fornito il tracciamento del contatto avuto con il *call center* asseritamente nel “novembre 2024”.

Sul punto l’operatore ha depositato il Ticket n. 22337xxxx creato il 29 maggio 2025 da cui si evince il tipo di servizio assistenza offerta e registrata come “Assistenza Retention”. Ad esito del ticket, in data 3 giugno 2025, risulta registrata la “richiesta di chiusura contratto”.

In merito ai fatti descritti, l’istante non ha prestato controdeduzioni specifiche, limitandosi a ribadire in replica che “[l]a successiva richiesta di recesso del 2025 appare come un mero duplicato necessario per ottenere la chiusura di una pratica che EOLO aveva ingiustificatamente lasciato inevasa per mesi”.

Risulta, dunque, che l’istante abbia esercitato il diritto di recesso in data 3 giugno 2025 e che il gestore era tenuto a darne seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata.

Al riguardo deve evidenziarsi che Eolo non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalla normativa né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l’utente circa eventuali incompletezze della richiesta, né di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018), mentre avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per cessare il contratto *de quo* e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 3 giugno 2025, ovvero a partire dal 3 luglio 2025.

Ne consegue che l’operatore Eolo è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 9937xxxx (“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”), emessa per i periodi successivi al 3 luglio 2025, data in cui il contratto doveva essere cessato atteso il perfezionamento dell’efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, alcun indennizzo può essere corrisposto per la mancata/tardiva lavorazione della disdetta atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non la contempla tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all’orientamento costantemente espresso dall’Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o rimborso degli importi) la

mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

#### Sul costo di disattivazione

Parte istante ha contestato la fattura di chiusura, laddove l'operatore ha sostenuto la correttezza della stessa, inclusi i costi di disattivazione.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

Sui costi di disattivazione si richiama, in proposito, il capoverso VIII n. 34 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione) il quale prevede che *“le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea”*.

Viene altresì in rilievo l'articolo 4 (Trasparenza delle condizioni economiche) della Delibera Agcom n. 252/16/CONS (Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica) il quale prevede che *“Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno: (...) c) l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono”* e che *“I costi di recesso applicati vengono computati ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40”*.

Viene inoltre in rilievo il capoverso IV n. 13, della Delibera Agcom n. 487/18/CONS che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *“commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”* e il capoverso VIII n. 37, che dispone quanto segue: *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*.

Nel caso di specie, ad un esame della fattura di chiusura n. 125237xxxx del 6 agosto 2025 pari ad euro 91,50, emerge l'addebito di un *“Costo di disattivazione del servizio”* pari ad euro 45,00 (IVA esclusa).

Con riferimento a tale costo, l'operatore ha dedotto che *“[l]e modalità di recesso sono espressamente indicate al punto 3.4 delle condizioni contrattuali accettate dal sig. XXX in sede di sottoscrizione contrattuale”*.

Sul punto deve essere evidenziato che l'operatore ha depositato le condizioni contrattuali, ma non il contratto sottoscritto dall'istante e accettato dallo stesso.

Non risultano agli atti, del resto, che l'operatore abbia indicato in memoria la congruità del predetto costo di disattivazione in conformità con la normativa sopra richiamata.

Pertanto, con riferimento alla domanda *sub i)*, l'operatore Eolo è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, riferita al codice cliente n. 9937xxxx (“*Contratto EOLO 662251-5402xxxx*”), mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), dell'importo pari ad euro 45,00 (IVA esclusa) a titolo di “*Costo di disattivazione del servizio*”, contenuto nella fattura di chiusura n. 125237xxxx del 6 agosto 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sul malfunzionamento nel settembre 2023

L'istante ha lamentato persistenti malfunzionamenti che lo hanno portato ad attivare una nuova linea con altro gestore nel novembre 2024. Di contro, l'operatore Eolo ha evidenziato di non aver ricevuto segnalazioni nel periodo indicato dall'istante, ma di aver correttamente eseguito un intervento per risolvere un guasto nel settembre 2023.

Ciò richiamato la richiesta *sub ii)* è meritevole di accoglimento per il periodo indicato dall'operatore Eolo per i motivi di seguito indicati.

*In primis*, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”;
- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, il primo periodo d'interruzione totale del servizio è relativo al ticket allegato dall'operatore dal quale si evince l'apertura della segnalazione in data 18 settembre 2023. L'operatore riscontrava il guasto e *“conferm[ava] che è presente un problema tecnico sulla tua linea non ripristinabile da remoto”*. Successivamente, l'operatore comunicava all'utente la chiusura del guasto, con l'intervento di *“Collaudo effettuato”* il 20 settembre 2023.

Per quanto riguarda l'interruzione del servizio di connettività internet, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono:

- *“[i]n 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”*;
- *“[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 18,00 (diciotto/00) pari ad euro 12,00 *pro die* per 3 giorni per la mancata erogazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza di cui al codice cliente n. 99373xxxx (*“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”*).

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i)*, la società Eolo è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati in riferimento al codice cliente n. 99373xxxx (*“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”*) nel periodo 18-20 settembre 2023. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata fruizione dei servizi da luglio 2024

Parte istante ha lamentato malfunzionamenti tali da compromettere l'utilizzo dei servizi di rete fissa dall'11 luglio fino al novembre 2024, quando decideva di attivare una nuova linea con altro operatore.

Di contro, l'operatore ha rappresentato di non aver ricevuto alcuna segnalazione nel periodo indicato dall'istante.

La richiesta *sub ii)* d'indennizzo non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Nel caso di specie, con riferimento a tale periodo, si evidenzia che l'istante ha indicato di aver inoltrato una prima segnalazione l'11 luglio 2024, ma non ne ha fornito alcuna indicazione circa il suo debito tracciamento.

Con riferimento all'assenza di documentate segnalazioni, si richiama che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. È evidente che, in assenza di reclamo da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Tale principio

è normalmente applicato e affermato dall’Autorità Garante (cfr., *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

Dunque, attesa la controdeduzione dell’operatore Eolo, l’istante ha ommesso di fornire, anche in fase di replica, documentazione a supporto della propria posizione, limitandosi a ribadire di aver rivolto plurime segnalazioni all’operatore rimaste inevase.

Sul punto viene in rilievo l’art. 14, comma 4, del Regolamento, secondo cui “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti (...) se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Ne consegue d’indennizzo di cui alla domanda *sub ii*), riferita periodo luglio – novembre 2024, non può essere accolta stante l’assenza di segnalazioni tracciate.

Viceversa può essere parzialmente accolta la domanda *sub i*) di storno/rimborso della fatturazione nel periodo di mancata fruizione dei servizi.

Innanzitutto occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto si richiama l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Viene, inoltre, in rilievo l’art. 123 del Codice della Privacy (Dlgs 196/2003 e ss.mm.ii.) la cui *ratio* è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, il quale prescrive l’obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l’ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Nel caso di specie, la parte istante ha dedotto malfunzionamenti sulla linea a decorrere dal mese di luglio 2024, fino all’attivazione di una nuova utenza con altro operatore nel novembre 2024, situazione che si sarebbe protratta anche successivamente, in quanto il servizio è stato di fatto fruito tramite un gestore diverso da Eolo.

Si rileva, sul punto, che il medesimo utente non ha indicato in modo esatto la data di attivazione della nuova linea presso il proprio domicilio, omettendo, ad esempio, di produrre la prima fattura relativa al nuovo rapporto contrattuale.

Con riferimento alla determinazione del disservizio occorre precisare che l'utente ha descritto il periodo dal luglio a novembre 2024 come caratterizzato da interruzione ed irregolarità del servizio. In relazione tale intervallo temporale, al di là della delimitazione generica dello stesso, non può essere accolta la domanda di storno/rimborso della fatturazione di cui alla domanda *sub i*), in quanto la parte istante ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Viceversa, l'istante ha dedotto con chiarezza che, dal “novembre 2024”, non ha più fruito dei servizi con Eolo, ribadendo tale circostanza nella replica, senza tuttavia depositare alcuna documentazione attestante l'invio di segnalazioni antecedenti all'introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione del 16 luglio 2025.

Deve comunque rilevarsi che, a partire dal deposito del formulario UG, l'operatore è venuto formalmente a conoscenza della contestazione sollevata dall'utente circa la mancata fruizione dei servizi.

In merito, la società Eolo si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare fornitura del servizio, affermando di non aver ricevuto dall'istante alcuna richiesta di portabilità e che quindi non poteva essere a conoscenza dell'attivazione di una nuova utenza.

La società Eolo era, invece, tenuta a dimostrare la correttezza della fatturazione emessa quantomeno per il semestre antecedente alla presentazione del medesimo formulario UG, ossia a decorrere dal 16 gennaio 2025, in conformità con la normativa sopra richiamata.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione depositare copia del traffico e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub i*), la società Eolo è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, in relazione al contratto di cui al codice cliente n. 9937xxxx (“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”), a partire dal 16 gennaio 2025, fino alla data di efficacia del recesso (3 luglio 2025), trattandosi delle fatture emesse nel semestre antecedente alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione, in assenza agli atti di reclami tracciati. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto fino a chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato che l’*“operatore non ha mai fornito riscontro formale ai reclami dell’utente, né prova di alcuna risposta scritta o azione risolutiva tra luglio e novembre 2024”*. Di contro l’operatore ha dedotto che l’unica segnalazione ricevuta è quella del 18 settembre 2023.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la doglianza dell’istante circa la mancata risposta ai reclami non è fondata atteso che l’utente non ha fornito prova né dei reclami asseritamente inevasi, né che gli stessi fossero stati ritualmente notificati all’operatore. Sul punto si precisa, inoltre, che a nulla vale la dichiarazione dell’utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare le specifiche telefonate.

Ne consegue che la domanda *sub iii)* non merita accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da XXX, nei confronti dell’operatore Eolo S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Eolo S.p.A. entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento al codice cliente n. 99373xxxx (*“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”*) a partire dal 16 gennaio 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione, compreso l’importo pari ad euro 45,00 (iva esclusa) a titolo di *“Costo di disattivazione del servizio”*, contenuto nella fattura di chiusura n. 125237xxxx del 6 agosto 2025. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo pari a euro 18,00 (diciotto/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, per la mancata erogazione del servizio di accesso ad internet sull’utenza di cui al codice cliente n. 99373xxxx (*“Contratto EOLO 662251-5402xxxx”*).
4. La società Eolo S.p.A. entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il

rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario) tutti gli importi addebitati in riferimento al codice cliente n. 99373xxxx (“*Contratto EOLO 662251-5402xxxx*”) nel periodo 18-20 settembre 2023. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 27 gennaio 2026

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)