



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/740140/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Eolo XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 12/03/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 12/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito del procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo in data 07/03/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12/03/2025 nei confronti di Eolo XXX, d'ora in poi Eolo, dichiarando quanto segue. "Ci ritroviamo spesso isolati e senza linea o con il segnale che va e viene; questo

non ci dà possibilità di una fruizione costante e stabile del servizio. Siamo rimasti isolati dal 12 al 15/02/25. AGGIORNAMENTO INTEGRATIVO AL 12/03/2025: Da ieri ci ritroviamo completamente isolati. In istanza UG Eolo ci ha proposto € 18 di indennizzo per il precedente isolamento.” Ciò premesso, l’istante chiede: “Immediato ripristino della linea con garanzia di continuità di servizio. Rimborso degli ultimi due mesi fatturati in quanto figli di continui disservizi. Quantificazione dell’indennizzo più alta. Chiediamo per questi giorni l’indennizzo spettante nonché un intervento tecnico in tempi brevissimi che ci dia effettiva stabilità di linea in fonìa e connessione.” Segnala i seguenti disservizi: - malfunzionamento della linea fissa privata XXXXXX (data reclamo: 12/02/2025); - malfunzionamento della linea fissa privata XXXXXXXX (data reclamo: 11/03/2025).

Costituitosi con memoria del 30/04/2025, l’operatore evidenzia l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. Nello specifico, precisa che “la sig.ra XXX ha stipulato un contratto per il servizio di accesso ad Internet denominato “Eolo Più”, con incluso il “Servizio Voce” quale accessorio gratuito, con banda minima garantita pari a 512 kb/s - 128 kb/s, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo (doc. 1), attivato il 6 aprile 2018. Sin dalla sua attivazione e per tutta la durata del rapporto, il servizio è sempre stato erogato nel rispetto della banda minima garantita e con la realizzazione di tutti gli interventi tecnici necessari alla risoluzione di eventuali problematiche insorte, com’è avvenuto rispetto al malfunzionamento segnalato dalla sig.ra XXX in data 12 marzo 2025 (doc. 2) e prontamente risolto dall’Operatore, circostanza dimostrata dal traffico regolarmente svolto dall’Utente già il giorno successivo (doc. 3)”. Le doglianze dell’utente di trovarsi “spesso ... senza linea” non trovano alcun fondamento, non essendo stata allegata alcuna segnalazione inoltrata all’operatore, nei cui confronti, pertanto, nulla può essere eccepito, avendo, il medesimo, sempre esattamente adempiuto il contratto in essere tra le parti, fornendo costantemente il servizio di accesso ad Internet, nel rispetto della banda minima garantita, ed effettuando tutti gli interventi tecnici necessari. “Peraltro, non può non rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza di avvio del presente procedimento, in cui l’Utente lamenta, appunto, di trovarsi “spesso ... senza linea”, senza tuttavia specificare in quali date si sarebbero effettivamente verificate le lamentate interruzioni del servizio, oltretutto il dies a quo e il dies ad quem delle stesse, e senza allegare le relative segnalazioni all’Operatore”. Evidenzia poi che “in relazione all’asserita interruzione del servizio dal 12 al 15 febbraio 2025, sebbene l’Utente non abbia effettuato alcuna segnalazione all’Operatore e non l’abbia conseguentemente allegata alla presente istanza, e nonostante allo stesso non risulti alcuna interruzione del servizio in quei giorni, per mero spirito conciliativo era stato proposto un indennizzo di € 18,00, trattandosi di soli 3 giorni di interruzione per cui l’art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi prevede un importo di € 6 al giorno per ogni servizio non accessorio”. Chiede, pertanto, il rigetto di qualsiasi richiesta di indennizzo da parte attorea per assenza di propria responsabilità, visto il puntuale adempimento delle prestazioni contrattualmente previste.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste dell’istante vengono accolte parzialmente come di seguito specificato. Preliminarmente, occorre eccepire l’inammissibilità delle richieste di “Immediato ripristino della linea con garanzia di continuità di servizio”, nonché di “un intervento tecnico in tempi brevissimi che ci dia effettiva stabilità di linea in fonìa e connessione”, che non possono essere trattate nell’ambito del presente procedimento, in quanto connessa ad un obbligo di fare, come tale estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 20, comma 4, dell’allegato B alla delibera 194/23/CONS. Deve peraltro rilevarsi che, qualora si verificassero sospensioni/interruzioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente (come, in effetti, puntualmente avvenuto nel caso in esame) è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza (GU5), volto ad ottenere l’adozione di provvedimenti temporanei diretti, tra l’altro, a garantire la continuità del servizio sino al termine della vertenza, procedimento che rappresenta dunque la sede naturale per la risoluzione di tali problematiche. Ciò premesso, nel caso di specie, l’istante lamenta malfunzionamento della linea di telefonia fissa dal 12 al 15/02/2025 e dall’11/03/2025, chiedendo, pertanto, rimborsi e indennizzi previsti dalla normativa di settore. Dall’analisi della documentazione prodotta dall’istante, emerge tuttavia la presenza di un’unica segnalazione di malfunzionamento, inoltrata in data 11 marzo 2025 e identificata dall’operatore come Ticket ID 21991420, oltre all’assenza di qualsivoglia prova di effettivo pagamento delle fatture qui contestate, circostanza, quest’ultima, ostativa, innanzitutto, all’accoglimento della richiesta di “rimborso degli ultimi due mesi fatturati

in quanto figli di continui disservizi”, il relativo onere probatorio non risultando infatti essere stato minimamente assolto da parte istante, il quale, con riferimento al caso di specie, per ottenere il suddetto rimborso, avrebbe dovuto, come detto, fornire la prova del pagamento delle fatture, oltretutto dell’avvenuta contestazione delle stesse. Quanto poi alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea, si rileva quanto segue. Rispetto al primo periodo di asserito disservizio, dal 12 al 15/02/25, stante l’assenza, come detto, di reclami inoltrati, nessun indennizzo può essere riconosciuto. Si richiama, a tal riguardo, il costante orientamento di Agcom (cfr. delibera 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrà gravare sull’operatore. Coerentemente, l’art. 14, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, espressamente dispone che “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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”. Quanto, invece, al secondo periodo di asserito disservizio, dall’11/03/2025, segnalato dall’istante in pari data (v. Ticket ID 21991420, più sopra richiamato), deve evidenziarsi quanto segue. In sede di memoria, l’operatore dichiara di avere sempre erogato il servizio nel rispetto della banda minima garantita realizzando tutti gli interventi tecnici necessari alla risoluzione di eventuali problematiche e pertanto nulla può essere allo stesso imputabile. Tuttavia, detta affermazione non può considerarsi sufficiente ai fini di quanto previsto dall’art. 1218 c.c., in materia di onere della prova, atteso che l’operatore è tenuto a provare quanto affermato; ciò anche in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui in caso di contestazione di inadempimento, incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Ebbene, richiamato il principio generale per cui “i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelli dovuti ad interventi di manutenzione e riparazione” (all. A della delibera Agcom 179/03/CSO, art. 3, comma 4), rispetto alla fattispecie in esame, l’onere probatorio in capo all’operatore risulta essere stato dal medesimo assolto. Risulta, infatti, come l’operatore abbia depositato a fascicolo i relativi log di connessione (dal 06/03 al 05/04/2025), dai quali risulta totale assenza di traffico effettuato dall’istante solamente nella giornata del 12 marzo 2025. Rispetto a tale documentazione, l’istante non risulta avere contestato o, comunque, replicato alcunchè, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 0065499 del 13/03/2025) precisava che “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”. Pertanto, quanto riportato e documentato da Eolo deve intendersi confermato alla luce del principio di non contestazione dei fatti ex art. 115 c.p.c.. Del resto, tale ricostruzione dei fatti trova piena coincidenza con quanto riferito dall’operatore in data 18/03/2025 in sede di GU5, ovvero che “Con riferimento alla lamentata interruzione della linea dal 10 marzo 2025, si precisa che il servizio risulta correttamente funzionante, come dimostrano i log di connessione che si allegano, dai quali emerge che l’utente fa regolarmente traffico”, affermazione cui seguiva, da parte di questo Corecom, l’archiviazione dello stesso, l’istante nulla avendo eccepito. In base a tanto, può dunque ritenersi come il lamentato disservizio vada circoscritto alla sola giornata del 12 marzo 2025 e come, in conseguenza di ciò, spetti all’istante il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 12 (dodici/00) ex art. 6 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 2, voce e dati). Stante l’accertata assenza di servizio nella suddetta giornata, l’operatore, in relazione ad essa, dovrà inoltre provvedere allo storno (o all’eventuale rimborso, sebbene, come detto, dei pagamenti asseritamente effettuati dall’istante non vi sia agli atti alcuna traccia) di quanto addebitato in fattura.

DETERMINA

- Eolo XXX, in parziale accoglimento dell’istanza del 12/03/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di Eolo XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Eolo XXX è tenuta a pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza: I. euro 12 (dodici/00) ex art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Eolo XXX è tenuta, inoltre, ad accordare lo storno o il rimborso di quanto addebitato in fattura limitatamente alla giornata del 12 marzo 2025, stante, in riferimento ad essa, l'accertata mancata fruizione del servizio. 4.

Eolo XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GINO PASSARINI