

DELIBERA N. 93/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx. - Eolo S.p.A
(GU14/113856/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 2021;

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 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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale*,

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxxx., data 20/04/2019 acquisita con protocollo N. 0176270 del 20/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice contratto n. FO-771247082703-04 contesta all’operatore Eolo S.p.A. (di seguito, per comodità, Eolo) l’interruzione totale del servizio di connettività internet sull’utenza n. xxxx

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

- “[i]n data 27/06/2018 [veniva] "disattivata" la linea ADSL, denominata ADSL F5 (servizio F57168/384 Power, identificato dal codice contratto FO-xxxxxx), appoggiata da Eolo (...), su una linea fissa TIM (...)”;
- tempestivamente veniva “aperto (...) il relativo ticket di segnalazione al servizio di assistenza clienti di Eolo; seguivano numerose richieste di chiarimento e solleciti alla riattivazione della linea rimasta totalmente disservita. Nei primi 15-20 giorni successivi alla predetta segnalazione è intervenuto sul posto personale tecnico per le verifiche del caso ma questo non ha risolto la problematica, più volte, segnalata”;
- da contatti con il *call center* veniva invitato a rivolgersi direttamente l’operatore di rete Tim S.p.A.;
- seguivano numerose segnalazioni con riscontri di presa in carico del problema da parte dell’operatore Eolo (28 giugno 2018 e 3, 9 luglio 2018);
- riceveva in data 13 luglio 2018 la conferma dall’operatore Eolo del ricevimento della segnalazione e che era stato “effettuato un sollecito al reparto competente”;
- successivamente, in data 26 luglio 2018 e 29 agosto 2018, a seguito di solleciti per la risoluzione del problema, il predetto gestore gli inviava un’ulteriore conferma del ricevimento della segnalazione;
- in particolare, in data 29 agosto 2018, gli comunicava che aveva “appena provveduto a sollecitare la risoluzione della problematica sul suo circuito ADSL”. Il messaggio assicurava che sarebbe stato informato in caso di “aggiornamenti in merito”.
- a seguito di nuova segnalazione riceveva, in data 7 settembre 2018, la conferma dall’operatore del ricevimento della stessa e che avrebbe dovuto rimanere in attesa di aggiornamenti;
- il guasto non veniva risolto e, nel periodo di disservizio, non veniva “fornita assistenza al cliente (ne comunicati i tempi di risoluzione o le circostanza che ne hanno impedito la risoluzione), limitandosi, Eolo, a confermare che la

problematica segnalata risultava in gestione: tutto questo nonostante le ripetute sollecitazioni dell'istante (che, rimasto privo del servizio di connettività dati), si vedeva, comunque, recapitare da parte di Eolo le relative fatture, pur nei periodi di totale disservizio della linea che venivano pagate dall'istante, per compulsum (al fine di non versare in stato di morosità), senza con questo ritenerle dovute (quindi, con riserva di ripetizione, delle suddette somme), per le ragioni già dette”;

- *“la linea dati (...) è rimasta totalmente disservita fino alla risoluzione contrattuale operata da Eolo il 31.12.18”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.105.00”*:

- la “[r]isoluzione del contratto senza costi previsti per recesso (visto il grave inadempimento del gestore)”;*
- la “liquidazione degli indennizzi, tutti, dovuti - nessuno escluso (compresi quelli previsti in via automatica ex art.3 All. A Delibera n. 347/18/CONS), previsti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, dal contratto a suo tempo sottoscritto e/o previsti dalla relativa carta servizi), per tutto quanto occorso (anche in ragione del mancato servizio prolungato), circoscritto il perimetro del periodo indennizzabile con termine iniziale del disservizio alla data del 27.06.18 (segnalato al gestore il successivo 28.06.18), quantomeno, sino alla data di esperimento del rituale tentativo di conciliazione (pratica UG 23978/18 Regione Toscana), avvenuto (con esito negativo), il giorno 21.01.19, vista e considerata anche la risoluzione contrattuale operata da Eolo (arbitrariamente), il 31.12.18, per un totale di giorni 207, ovvero, nella misura prevista (ex art. 5 co. 1 Delibera n. 347/18/CONS) di € 7,5 al giorno (elevato ad €15,00 al giorno, trattandosi di utenza affari, ex art. 13 co. 3 Delibera n. 347/18/CONS), per complessivi € 3.105, qualora si accerti, nell'adita sede, l'avvenuta sospensione o cessazione (in carenza di presupposti o in assenza di preavviso), del servizio e/o nella misura (ex art. 6 co. 1 Delibera n. 347/18/CONS) di € 6,00 al giorno (elevato ad €12,00 al giorno, trattandosi di utenza affari, ex art ex art. 13 co. 3 Delibera n. 347/18/ CONS), per complessivi € 2.484,00, se accertato che la causa della sospensione è dovuta a malfunzionamento del servizio”.*

In data 21 gennaio 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Eolo, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva dell'11 giugno 2019, ha preliminarmente esposto una disamina dei fatti, come di seguito riportato:

- *l'istante “stipulava con Eolo un contratto Formula (...) il 17/12/2004. Lo stesso veniva poi attivato il 28/12/2004. Come noto, l'operatore Eolo, per erogare i*

propri servizi, si serve di una tecnologia wireless, la quale non prevede l'uso di cavi per il proprio funzionamento. Tuttavia, in alcuni casi, quando non è possibile raggiungere il cliente tramite la tecnologia ordinariamente utilizzata, il gestore si avvale delle connessioni via cavo di proprietà dell'operatore TIM S.p.A. Quanto appena descritto è ciò che è avvenuto nel caso dell'utente in oggetto. Il gestore Eolo, infatti, non potendo raggiungere il cliente tramite la modalità ordinaria, si è appoggiato alla fornitura via cavo dell'operatore TIM S.p.A. In tale contesto, è accaduto che siano state apportate all'interno dell'anagrafica di TIM delle modifiche, che non sono state notificate ad Eolo: in conseguenza di ciò i dati in possesso di Eolo e quelli di TIM non erano più coincidenti e, quindi, gli operatori non erano più in grado di identificare alcuni utenti (doc.1).”

- *“[d]a qui l'impossibilità di fornire [alla società istante] l'assistenza tecnica di cui necessitava quando, a partire dal 28 luglio 2018, ha iniziato a lamentare problemi di connessione. Infatti, a causa delle modifiche all'interno dell'anagrafica di TIM, non coordinate con corrispondenti modifiche sui portali Eolo, non era possibile per Eolo aprire il guasto relativo alla linea dell'utente sul portale di TIM, essendo il servizio ADSL gestito da quest'ultimo operatore”.*

L'operatore Eolo ha eccepito che, “in primo luogo, l'istanza va rigettata, poiché difforme da quella UG di provenienza, o, quantomeno, integrata, chiamando anche l'operatore TIM S.p.A.. In secondo luogo, la responsabilità del disservizio e del disagio subiti dall'utente non è ascrivibile ad Eolo, solo operatore contro il quale questa istanza GU14 è presentata, bensì a TIM, che risulta proprietaria della linea, nonché esecutrice delle variazioni in anagrafica (delle quali, si ribadisce, Eolo non è stata avvisata), da cui ha avuto origine tutta la vicenda. Tant'è che l'assistenza tecnica Eolo, per cercare di ovviare al problema, si è messa in contatto con il gestore TIM, senza però riuscire a pervenire ad una soluzione (doc. 1) Si fanno poi presente altre due circostanze. La prima riguarda l'accusa ad Eolo di aver chiuso arbitrariamente il contratto con [la società istante], che si contesta in toto, poiché il contratto è stato, a ben vedere, chiuso per inadempimento (mancato pagamento dell'ultima rata 4/12/2018-02/01/2019) da parte di quest'ultima. Si precisa inoltre che poiché la procedura è totalmente automatizzata, il recesso è stato inserito a sistema con i relativi costi. Tuttavia, l'operatore, accortosi immediatamente dell'errore, ha provveduto tempestivamente allo storno delle somme erroneamente richieste, di talché, al momento, il contratto con [la società istante] risulta cessato senza addebito alcuno”.

3. La replica dell'istante.

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del proprio legale, ha depositato una memoria di replica del 23 giugno 2019, con la quale ha preliminarmente specificato che “i riferimenti presenti nelle comunicazioni commerciali di Eolo S.p.A. con riguardo ai cicli di fatturazione emessi a nome dell'istante, ovvero: Codice contratto: xxxxx Nome servizio: F57168/384 Power Data di attivazione servizio: 28/12/2004”.

Ha evidenziato, al riguardo, che “[n]essun dubbio sussiste, quindi, circa l'esistenza di un valido contratto per la somministrazione del servizio dati (ADSL) in favore di dell'istante, totalmente inadempito da parte di Eolo (unico e solo responsabile contrattuale nei confronti [di parte istante])”.

Ribadendo quanto rappresentato nel formulario GU14, parte istante ha precisato che:

- “[i]l rapporto contrattuale che legittima [la società istante] a convenire (esclusivamente) Eolo, in questa sede, trae fondamento dal precorso rapporto contrattuale validamente stipulato all’istante (a partire dal lontano 2004), che è stato arbitrariamente ed illegittimamente risolto dal convenuto (in data 31.12.18) per di più giustificandosi con ragioni infondate, ovvero, la presenza di una morosità che si sarebbe maturata (?) pur in assenza di erogazione del servizi”;
- “a nulla rileva (in termini di esclusione e/o limitazione di responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale del convenuto), la tecnologia in concreto utilizzata per la trasmissione dati, le soluzioni tecniche adottate e/o gli accordi commerciali esistenti fra Eolo con altri operatori (o suoi fornitori), rimanendo dette circostanze relegate nei rispettivi rapporti interni fra operatori professionali (Eolo e T.I.M. S.p.A.). Non è pertanto circostanza opponibile al cliente il fatto che “[...] il gestore (ovvero Eolo) si avvale delle connessioni via cavo di proprietà dell’operatore TIM S.p.A.” Lo stesso valga per la giustificazione (affatto pacifica per l’istante), che il mancato intervento tecnico sia dipeso dal fatto che “siano state apportate all’interno dell’anagrafica di TIM delle modifiche, che non sono state notificate ad Eolo” (in ogni caso, circostanze inerenti ai rapporti interni fra operatori). Resta il fatto che Eolo non abbia provveduto a ripristinare il servizio cui era tenuta (nei tempi previsti e nemmeno dopo, fino alla cessazione del contratto), nonostante i continui solleciti e richieste di informazione ricevuti da parte del cliente a partire dal 27.06.18, il quale non è stato compiutamente assistito, nemmeno sotto il profilo informativo (e non come riferito dal convenuto dal 28.07.18 in poi); per di più, alla data del 31.12.18 Eolo ha pure arbitrariamente cessato il contratto de quo”;
- “in forza del precorso contratto (cosa che non potrebbe essere altrimenti) per [la società istante] il solo referente contrattuale (per di più in questa sede), è solo ed esclusivamente Eolo società che - dietro il pagamento di un corrispettivo periodico - era tenuta ad erogare un servizio - con continuità - risolvendo eventuali disservizi nei tempi previsti dalla normativa applicabile e/o dal contratto sottoscritto. Cosa che non è avvenuta. Detto questo, nulla vieta che il convenuto possa eventualmente rivalersi (nei modi e termini di legge), nei confronti del suo fornitore ma tale onere non potrà essere addossato all’istante nè si giustifica una chiamata di Telecom in questa sede per le ragioni già dette (ovvero assenza di rapporto contrattuale con l’istante). Contrariamente da quanto riferito dal convenuto la circostanza che la linea sia in proprietà di altro soggetto (asseritamente T.I.M. s.p.a.) non è ragione di elusione di responsabilità contrattuale di Eolo nei confronti di xxxxx.; lo stesso dicasi per l’asserita variazione anagrafica”.

Inoltre parte istante ha respinto l’eccezione dell’operatore circa la difformità dell’istanza di definizione rispetto a quella di conciliazione, in quanto “il perimetro della controversia, in questa sede [risulta] ricompreso (ovvero non eccedente) rispetto a quanto richiesto già nel formulario UG, ovvero non è stata proposta alcuna nuova domanda”.

Parte istante ha concluso evidenziando che *“si ribadisce e contesta l’avvenuta arbitraria chiusura contrattuale da parte di Eolo per un’inesistente morosità [della società istante] (vista sia la mancata prestazione del servizio che, vieppiù, l’esistenza di rilevanti somme maturate dall’istante per indennizzi inerenti a quanto occorso), circostanza confermata dall’esplicita ammissione di errore da parte di Eolo la quale dichiara (nella propria memoria) che “ha provveduto tempestivamente allo storno delle somme erroneamente richieste, di talché, al momento, il contratto con [la società istante] risulta cessato senza addebito alcuno”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, non può essere accolta l’eccezione sollevata da Eolo in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è priva di riscontro documentale. Si rammenta che la parte che eccepisce l’inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d’ufficio

Parimenti si osserva non può trovare accoglimento l’eccezione di Eolo secondo il quale *“la responsabilità del disservizio e del disagio subiti dall’utente non è ascrivibile ad Eolo, solo operatore contro il quale questa istanza GUI4 è presentata, bensì a TIM, che risulta proprietaria della linea, nonché esecutrice delle variazioni in anagrafica (delle quali, si ribadisce, Eolo non è stata avvisata), da cui ha avuto origine tutta la vicenda”.* Infatti l’operatore Tim S.p.A. non risulta controparte contrattuale del rapporto giuridico con l’utente dedotto in controversia.

Nel merito:

La domanda *sub ii)*, per la parte volta ad ottenere l’indennizzo per l’interruzione del servizio di accesso ad internet, può essere accolta nei termini di seguito esposti.

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, parte istante ha lamentato l’interruzione totale del servizio di accesso a internet a partire dal 27 giugno 2018, evidenziando di aver effettuato segnalazioni telefoniche per la risoluzione di quanto lamentato. Di contro l’operatore ha evidenziato che, *“a partire dal 28 luglio 2018, ha iniziato a lamentare problemi di connessione. Infatti, a causa delle modifiche all’interno dell’anagrafica di TIM, non coordinate con corrispondenti modifiche sui portali Eolo, non era possibile per Eolo aprire il guasto relativo alla linea dell’utente sul portale di TIM, essendo il servizio ADSL gestito da quest’ultimo operatore”*.

Con riferimento al malfunzionamento totale della connessione internet lamentato dall’utente sulla linea *de qua* si configura una responsabilità contrattuale di Eolo, contrariamente a quanto affermato dall’operatore medesimo, il quale ritiene che il malfunzionamento sia da imputarsi *“bensì a TIM, che risulta proprietaria della linea, nonché esecutrice delle variazioni in anagrafica”*.

Al riguardo si rileva che, in relazione al caso che ci occupa, la controparte contrattuale dell’istante è solo ed esclusivamente l’operatore Eolo. Pertanto, l’utente ha l’onere di segnalare i guasti direttamente all’operatore che ha in carico l’utenza, il quale, poi, nel caso in cui la riparazione della rete spetti a Tim S.p.A., è tenuto a segnalare il guasto a quest’ultima società e a adoperarsi affinché tale sia risolta la problematica lamentata dal cliente.

Agli atti risulta che Eolo abbia ricevuto e preso in carico le segnalazioni dell’utente, senza soluzione del problema. A titolo esemplificativo, dalla documentazione allegata da parte istante, risulta che alla segnalazione del 27 giugno 2018 il giorno successivo il riscontro 28 giugno 2018 dell’operatore sia stato il seguente:

“Gentile Cliente, a seguito della segnalazione pervenuta le confermiamo di aver individuato e preso in carico la problematica sulla sua adsl. La contatteremo appena il nostro fornitore ci aggiornerà sulla pratica. Consideri che solitamente la tempistica di risoluzione stimata è di circa due giorni lavorativi. Tuttavia, essendo una stima, tale tempistica potrebbe essere prolungata in base alla natura del guasto stesso. Restiamo a disposizione per ulteriori informazioni”.

Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore Eolo abbia debitamente comunicato all'istante l'impossibilità della riparazione del guasto; al contrario l'utente dichiara di essere stato indirizzato dagli incaricati del call center di Eolo a comunicare direttamente l'operatore Tim S.p.A..

Sul punto viene in rilievo la “Carta dei servizi di Eolo” che all’art. 2.9 Procedura di segnalazione guasti prevede che “[u]na volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l’operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all’ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di Eolo resta in attesa della segnalazione di “chiusura guasto”, entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l’operatore di Eolo contatterà l’utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l’utente non renda possibili le verifiche la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l’esito delle verifiche fosse negativo, l’operatore di Eolo respinge la chiusura dando ulteriore continuità all’intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l’eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura”.

Contrariamente, dunque, a quanto previsto dalla stessa Carta di servizi, l'operatore, che nella memoria ha ammesso il sussistere del disservizio occorso all'utente, non ha dimostrato né di avere intrapreso tutte le azioni atte a garantire la continuità del servizio, né di aver comunicato gli esiti all'utente di tali interventi tecnici e/o le interlocuzioni rese necessarie con l'operatore gestore della rete.

Fermo restando, dunque, che, a fronte della lamentata impossibilità di fruizione del servizio di connettività ad internet, spettava, alla società Eolo provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la responsabilità per inadempimento, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che il predetto operatore, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

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”, e che “[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". Il parametro di euro 6,00 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza "affari" ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 28 giugno 2018, giorno del tracciamento della prima segnalazione, e il *dies a quem* nel 31 dicembre 2018, giorno della risoluzione contrattuale.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 2.244,00 (duemila duecento quarantaquattro/00) pari ad euro 12,00 *pro die* per 187 giorni per la mancata erogazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. xxxxx

Inoltre, in accoglimento della domanda *sub i*) per quanto sopra la società Eolo è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) tutti gli importi addebitati, fino alla fine del ciclo di fatturazione, in riferimento al servizio di accesso ad internet erogati sull'utenza n. xxxxx nel periodo intercorrente della data di inizio del disservizio, 27 giugno 2018, al giorno della risoluzione contrattuale, 31 dicembre 2018. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxxx nei confronti di Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a euro 2.244,00 (duemila duecento quarantaquattro) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza n. xxxxx.
3. La società Eolo S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di accesso ad internet erogati sull'utenza n. xxxx nel periodo 27 giugno - 31 dicembre 2018, fino alla fine del ciclo di fatturazione nonché al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.



4. La predetta Società Eolo S.p.A è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 9 settembre 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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