

DELIBERA 209/2023/CRL/UD del 10/05/2023

**M. Sxxx / EOLO SPA
(GU14/394527/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di M. Sxxx del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0081434 del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta nei confronti dell'operatore, con riferimento all'utenza telefonica avente numerazione 06962xxx, il malfunzionamento, a far data dal 24.04.2020, dei servizi fonia ed adsl. Il disservizio in questione veniva segnalato attraverso i ticket n. 13739745A del 24.04.2020, n. 13746984A del 25.04.2020, n. 14307175A del 24.08.2020, e n. 14324669A del 28.08.2020. L'operatore, tuttavia, anziché risolvere il disservizio, lamenta l'utente, a decorrere dal 01.09.2020 dismetteva definitivamente i servizi fonia ed internet senza dare preavviso, così determinando la definitiva perdita della numerazione sopra richiamata, posseduta dall'utente sin dall'anno 2007. L'utente deduce poi di aver presentato formali reclami, dopo la cessazione del contratto, nelle date del 08.09.2020 e del 28.09.2020, rimasti, però, senza riscontro. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: - l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia ed internet ex art. 6 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 24.04.2020 al 31.08.2020, per un totale di 130 giorni; - l'indennizzo per sospensione/cessazione dei servizi fonia ed internet, ex art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 01.09.2020 al 19.10.2020 (data di deposito istanza UG), per un totale di 49 giorni; - l'indennizzo per perdita numerazione, ex Art. 10 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, posseduta dal 2007; - l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 24/10/2020 ad oggi, per un totale di 116 giorni; - annullamento di eventuali morosità pendenti; - rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva, evidenzia, come prima cosa, come sia stato l'utente a chiedere il recesso dal contratto tramite apertura in data 28.08.2020 del ticket n. 14324669A, alla cui richiesta l'operatore ottemperava in data 01.09.2020, ponendo termine alla fornitura del servizio. L'operatore deduce poi che per il malfunzionamento del servizio veniva aperto un solo ticket (n. 14324669A) a cui seguiva l'intervento tecnico, per cui ritiene di aver correttamente riscontrato il reclamo dell'utente. In data 27.08.2020, a seguito dell'apertura del ticket, è intervenuto, come detto, un tecnico presso l'utente, il quale ha decretato una problematica non risolvibile (ko tecnico), e in conseguenza di ciò l'utente chiedeva il recesso dall'operatore, il quale il 01.09.2020, tramite mail, lo informava della corretta chiusura del contratto in totale esenzioni dei costi. In considerazione di quanto esposto, l'operatore ritiene di non aver cessato i servizi in modo arbitrario e senza preavviso per aver attuato la volontà dell'Utente di recedere dal contratto. Quanto alla perdita della numerazione, l'operatore fa presente che il numero è tranquillamente recuperabile tramite una richiesta di

portabilità in uscita verso un nuovo operatore, comunicando il codice di migrazione fornitogli da Eolo.

3. Motivazione della decisione

3.1 Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.2 *Sul malfunzionamento del servizio.* La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Il malfunzionamento del servizio è uno dei disservizi presi in esame dal Regolamento degli indennizzi all'art. 6 – rubricato “Indennizzo per malfunzionamento del servizio” – in cui sono espressamente contemplate due distinte ipotesi indennizzabili: quella dell'interruzione completa del servizio “per motivi tecnici” e quella dell'erogazione “irregolare o discontinua” del servizio, in ordine alle quali sono previsti indennizzi diversi sotto il profilo del quantum. Perché siano applicabili detti indennizzi, in forza della generale previsione contenuta all'art. 14. co. 4 del regolamento citato, è richiesto - quale conditio sine qua non - che l'utente abbia “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.”. L'art. 13, al comma 1, ha cura di precisare poi che nelle fattispecie di disservizio di cui trattasi il calcolo dell'indennizzo “è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”. Tanto premesso, occorre preliminarmente appurare se l'utente abbia effettivamente presentato un reclamo per quanto riguarda il lamentato disservizio del malfunzionamento del servizio. Al riguardo va osservato, anzitutto, che, a dispetto di quanto asserito dall'utente, il primo reclamo, quello del 24.04.2020, non può valere ai fini che qui interessano, avendo ad oggetto problematiche concernenti le “modalità di pagamento”. Del pari, alcun valore può attribuirsi al reclamo del 25.04.2020, privo di un oggetto preciso, tanto è vero che in riscontro ad esso l'operatore chiede “di fornirci informazioni più dettagliate in merito alla tua richiesta in modo da supportarti al meglio e offrirti adeguata assistenza.”. Assume al contrario rilievo il reclamo del 24.08.2020, relativo proprio al disservizio del malfunzionamento, confermato dall'operatore il quale riferisce all'utente “che è stata rilevata un'anomalia tecnica.” Il malfunzionamento in questione, come esposto peraltro dal medesimo utente nelle proprie memorie difensive, va fatto rientrare nell'ipotesi di cui al co. 2 del richiamato art. 6 del regolamento: “irregolare o discontinua erogazione del servizio”. Con nota del 27.08.2020 l'operatore comunica quanto segue all'utente: “a seguito della tua segnalazione e delle verifiche tecniche effettuate in loco, ti informiamo che, nostro malgrado, il funzionamento della tua connessione non è migliorabile. Abbiamo fatto il possibile per sistemare la situazione, ma al momento non è possibile migliorare le prestazioni della tua linea.” In considerazione di quanto esposto è dovuto l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio. Quanto alla liquidazione, considerato che a norma delle condizioni generali di contratto il ripristino del servizio da parte dell'operatore è previsto entro il “giorno

lavorativo successivo alla segnalazione” e che il reclamo risale al 24.08.2020, deve essere assunto quale dies a quo il 26.08.2020 e come dies ad quem il 31.08.2020, data di chiusura del contratto. Ne consegue che l’indennizzo, tenuto conto che il disservizio ha riguardato due “servizi non accessori”, va quantificato in euro 36,00 (6 euro x 6 giorni).

3.3 *Sulla indebita cessazione del servizio.* La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Contrariamente a quanto asserito dell’operatore dalla documentazione in atti non si evince che la cessazione del contratto sia stata richiesta dall’utente. Il reclamo del 28.08.2020, difatti, non può essere inteso come una richiesta di disdetta, ma come una semplice richiesta di informazioni. L’utente non formula alcuna richiesta di dismissione dell’utenza telefonica, ma si limita a prendere atto della necessità di cambiare operatore per problemi tecnici riconducibili al gestore stesso e al riguardo chiede informazioni circa la possibilità di ottenere il risarcimento dei “danni” costituiti dalle spese di distacco e installazione sostenute. Ciò nonostante, e quindi in maniera del tutto indebita, con nota del 31.08.2020 l’operatore comunica che “Come indicato dal tecnico intervenuto presso la tua abitazione a seguito dei continui malfunzionamenti del servizio, il contratto verrà cessato gratuitamente.” a cui segue la comunicazione del 01.09.2020: “ti confermiamo la chiusura dell’abbonamento EOLO Super, identificato dal codice contratto 079391-607860-19”. Nella comunicazione in questione veniva altresì precisato: “IMPORTANTE: Essendo decorso il termine del 27/08/2020, ti informiamo che non è più possibile revocare la chiusura. Il contratto potrà essere riattivato solamente inserendo un nuovo ordine e conseguente nuova installazione. Restiamo a tua disposizione”. Ne consegue che, non solo l’operatore ha provveduto a recedere arbitrariamente dal contratto, in mancanza di una richiesta dell’utente, ma, per come si sono svolti i fatti, quest’ultimo non è stato neppure messo nelle condizioni di revocare il recesso. E’ indubbio che la fattispecie descritta sia meritevole di indennizzo, se non ai sensi dell’art. 5 del Regolamento, invocato da parte avversa, sicuramente ai sensi dell’art. 13, co. 7, norma a mente della quale “Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento. Se non è possibile ricorrere all’applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l’indennizzo è computato secondo equità.” Tanto premesso, in analogia a quanto previsto dall’art. 5 citato, l’indennizzo va liquidato, assumendo come dies a quo il 01.09.2020 e come dies ad quem 19.10.2020 (data di presentazione dell’istanza di conciliazione, come da richiesta dell’utente), in euro 367,50 (7,50 x 49 giorni)

3.4 *Sulla perdita della numerazione.* La domanda non può essere accolta. Non vi sono elementi che possano suffragare la richiesta dell’utente, in quanto, non essendo stata mai presentata una richiesta di migrazione in relazione al numero di cui lamenta la perdita, non si può escludere quanto affermato dall’operatore nelle proprie memorie difensive, ossia che “Il numero dell’Utente non risulta perso, è tranquillamente recuperabile tramite una richiesta di portabilità in uscita verso un nuovo operatore, comunicando il codice di migrazione fornitogli da Eolo.” In mancanza della prova, che ex art. 2697 c.c. avrebbe dovuto essere fornire dall’utente, di una richiesta di portabilità

rifiutata da altro operatore per perdita del numero in esame, la domanda in questione non può essere accolta.

3.5 *Sulla mancata risposta ai reclami.* La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. L'indennizzo va riconosciuto con solo riguardo al reclamo presentato dall'utente in data 08.09.2020, con il quale si doleva dell'inopinata chiusura del contratto e dell'impossibilità conseguente di migrare ad altro operatore, reclamo mai riscontrato dall'operatore. Considerati i 45 giorni riconosciuti all'operatore per fornire una risposta, ai fini della liquidazione va assunto come dies a quo il 24.10.2020 e come dies ad quem il 30.11.2020, data dell'udienza di conciliazione. Ne consegue che l'indennizzo deve essere quantificato ex art. 12 del Regolamento indennizzi in euro 92,50 (2,50 euro x 37gg)

3.6 *Sulle spese di procedura.* In relazione alla possibilità prevista dall'art. 19, co. 6, del Regolamento della procedura di riconoscere il rimborso delle "spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", da liquidarsi secondo criteri di equità e proporzionalità, tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione, considerando che per le Linee guida emesse sull'argomento (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS) dette spese possono essere liquidate a prescindere dalla domanda di parte e che la liquidazione, in ogni caso, non deve necessariamente coincidere con gli importi documentati dalle parti, in quanto deve essere decisa secondo criteri non solo di giustificazione e necessità delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità, nel caso di specie appare equo riconoscere all'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. Sxxx M. nei confronti della società Eolo Spa, che pertanto è tenuta:

- a pagare in favore dell'istante la somma di € 36,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi;
- a pagare in favore dell'istante la somma di € 367,50 a titolo di indennizzo ex art. 13, co. 7, delibera 347/18/Cons;
- a pagare in favore dell'istante la somma di € 92,50 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo spese di procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to