

DELIBERA 216/2023/CRL/UD del 10/05/2023
S. Mxxx / EOLO SPA
(GU14/364063/2020)

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 S. Mxxx del 08/12/2020 acquisita con protocollo n. 0519330 del 08/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Ho segnalato sin dall'attivazione del contratto, malfunzionamenti continui della linea durante il maltempo. Dopo diversi ticket chiusi senza che l'operatore confermasse l'esistenza di problematica, negando l'esistenza di problemi, all'ultima segnalazione del 14 novembre viene risposto solo dopo l'udienza di conciliazione (23 novembre). Vengono accertate anomalie e il ticket viene chiuso dopo in necessario intervento del tecnico (che ha confermato problematiche) solo in data 7 dicembre." Al riguardo l'istante richiedeva: - Indennizzo per malfunzionamento della linea per 7 giorni dal 9 al 15 settembre (intervento che ha portato alla sostituzione dell'antenna) e per disservizio dal 14 novembre al 7 dicembre. Totale 30 giorni. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.00

2. La posizione dell'operatore

La convenuta specificava che in data 3 giugno 2020 la sig.ra Montoni stipulava con Eolo un contratto di servizio di accesso ad internet denominato "Eolo Super", con il servizio voce accessorio e gratuito, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo. Detto contratto veniva correttamente attivato il 16 giugno 2020 e, successivamente, l'Utente apriva diversi ticket verso l'assistenza tecnica, sempre lamentando il malfunzionamento del servizio in caso di maltempo. L'operatore precisava come in base alle norme che regolano il rapporto tra le parti, il lamentato malfunzionamento del servizio non poteva essere imputato all'Operatore. La fornitura da parte dell'Operatore del servizio di accesso a internet è, infatti, regolata dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo, al cui articolo 4 sono stabilite le "condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio". In particolare, al punto 5 del predetto articolo, è espressamente previsto che "Eolo non potrà essere ritenuta responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da particolari condizioni atmosferiche".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile e ammissibile. Tuttavia, l'istanza non può essere accolta in quanto in base all'art. 4, punto 5 (Condizioni generali di contratto per i servizi Eolo) del contratto di fornitura debitamente accettato dall'utente al momento della



sottoscrizione del medesimo, Eolo Spa non è responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da particolari condizioni atmosferiche, quali per l'appunto il maltempo evidenziato dalla stessa utente. A causa del maltempo, infatti, si è determinato un guasto radio risolto dalla Eolo Spa in data 15/09/2020 successivamente all'apertura del ticket n. 14383029° del 09/09/2020. Sempre a causa del maltempo si è determinato un malfunzionamento dell'antenna, risolto dalla Eolo Spa in data 07/12/2020 successivamente all'apertura del ticket n. 14747913A del 14/11/2020. 4. Sul diritto all'indennizzo per malfunzionamento della linea per 7 giorni dal 9 al 15 settembre (intervento che ha portato alla sostituzione dell'antenna) e per disservizio dal 14 novembre al 7 dicembre. Totale 30 giorni e richiesta dei rimborsi o indennizzi per € 300.00. Si ritiene non applicabile l'art. 6, comma 2 e 3 del Regolamento in materia di indennizzi (All. A alla delibera n. 347/18/CONS). Il malfunzionamento della linea, dovuto al maltempo ovvero a particolari condizioni atmosferiche, non è imputabile all'operatore e di conseguenza nessun indennizzo è dovuto a favore dell'utente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza formulata dalla sig.ra Mxxx S. nei confronti di EOLO SPA. Spese di procedura compensate.

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 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

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini