



**DELIBERA N. 29/2020**

**XXXX/ EOLO SPA  
(GU14/157576/2019)  
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXX. del 31/07/2019 acquisita con protocollo n. 0340410 del 31/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**



L'istante, in relazione all'utenza cod. cliente n. XXX - XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) vi sono stati problemi con la connessione dati e con la linea voce;
- b) in particolare, per quanto concerne la navigazione, la velocità non raggiungeva la velocità minima garantita;
- c) il tecnico, autonomamente interpellato, che è intervenuto ha rilevato un eccesso di collegamenti nella stessa cella, elemento questo che comporta cadute di connessione momentanee;
- d) dal 10 aprile al 9 maggio 2019 il servizio voce è rimasto interrotto in quanto l'operatore ha negato la possibilità di collegamento di chiamata ad un numero terzo;
- e) per questi motivi, è stato effettuato il recesso dal contratto.

In base a tali premesse, l'istante chiede la somma complessiva di 20.000 euro.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante contattava il servizio clienti nel periodo compreso tra il 26 novembre 2018 (data del primo ticket aperto) al 28 marzo 2019 (data dell'ultimo ticket aperto), lamentando sempre la stessa problematica, ovvero la scarsa velocità della connessione internet;
- 2) l'operatore effettuava diverse operazioni sulla radio per stabilizzare il servizio e, fermo restando che la banda minima era comunque garantita, informava l'utente che non era possibile migliorare ulteriormente la situazione;
- 3) a seguito di espressa richiesta del cliente, il servizio cessava il 9 maggio 2019;
- 4) rispetto al lamentato malfunzionamento della comunicazione telefonica, si precisa che, in base all'articolo 7.1 dell'Allegato Opzione Voce, il quale costituisce parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio fruito dall'utente, Eolo non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento, in quanto l'utente viene preventivamente edotto della circostanza che l'opzione voce offerta da Eolo non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionale: per questo motivo, il gestore non fornisce il servizio di collegamento di chiamata a numero terzo, rispetto alla mancata erogazione del quale, dunque, l'operatore non può essere ritenuto inadempiente.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

## **3. Motivazione della decisione**

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

In relazione alla lentezza di navigazione da linea fissa, si precisa che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con



l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata" (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi. Neppure, è possibile appurare la ricorrenza di malfunzionamenti in termini di totale assenza del servizio, non essendo stati forniti dati di contesto dai quali inferire una tale circostanza (ad esempio, indicazione dei giorni esatti di eventuale interruzione del servizio, relativi reclami documentati), con la conseguenza che la domanda non può essere accolta.

In ordine poi alla richiesta di indennizzo per le problematiche inerenti il servizio voce, il contratto sottoscritto prevedeva che "il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, EOLO non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento" (art. 7.1).

Per quanto poi concerne lo specifico aspetto della possibilità di collegamento di chiamata a numero terzo, non risulta dal contratto alcun impegno assunto dal gestore in tal senso, con la conseguenza che la domanda non può essere accolta.

## **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dalla società XXX, Località XXX), nei confronti dell'operatore Eolo SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate

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.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE