

DELIBERA N. 59/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx - Eolo S.p.A.
(GU14/325848/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 21 aprile 2022;

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. 390/21/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*”.

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 xxxx, del 12/09/2020 acquisita con protocollo n. 0372083 del 12/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Eolo S.p.A. di seguito, per brevità, Eolo sull'utenza fissa n. 0571401xxx, lamenta malfunzionamenti della linea e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- “[d]al mese di dicembre (iniziava) ad avere problemi di connessione e alla linea voce. Il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi mentre relativamente alla linea voce il segnale era intermittente con impossibilità di effettuare chiamate e di riceverle con regolarità”;
- segnalava “al servizio clienti la carenza di un’idonea connettività e del servizio voce, senza ottenere soddisfazione”;
- “[i]l malfunzionamento persistente rendeva impossibile il normale svolgimento dell’attività lavorativa e per tale motivo il 04/02/2020 (inviava) una pec senza ottenere soddisfazione”. In tale segnalazione l’istante lamentava “[d]a inizio dicembre disservizi continui sulla linea telefonica, soprattutto il sabato (era) frequente (...) non avere la linea. Durante gli altri giorni (la linea) (andava) e (veniva). Nel mese di gennaio i problemi si (erano) intensificati molto” e l’istante aveva iniziato a chiamare sempre più spesso ma l’operatore non era mai stato in grado di risolvere il problema. “Dal 25 gennaio i problemi (erano) comparsi anche con internet, il segnale (andava) e (veniva) e si interrompeva molte volte durante la giornata. Al momento il telefono funzionava ma la voce sfumava e non (era) possibile fare una telefonata decente. Nonostante tutti i reclami, l’operatore non (aveva) mai mandato un tecnico e/o fatto contattare da uno di loro”. Infine, l’istante comunicava che “[s]e continuava così (sarebbe stato) costretto a cambiare gestore”.

In data 8 settembre 2020 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.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto, per complessivi € 1.100,00, quanto segue:

- i) “la chiusura dei contratti in esenzione spese”;
- ii) “lo storno dell’insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione”;
- iii) “il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal SIMOITEL”;
- iv) l’”indennizzo per malfunzionamento e per mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Eolo, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 30 ottobre 2020, con documentazione allegata, nella quale ha ricostruito brevemente la vicenda contrattuale e ha sostenuto l'inammissibilità delle richieste formulate dall'istante nei termini che seguono.

Riguardo i fatti inerenti la vicenda contrattuale, l'operatore ha affermato che la società istante era titolare di *“un contratto di servizio di accesso ad internet denominato “Eolo Professional Plus” che prevedeva un canone mensile di € 28,90 più iva, con incluso il “Servizio Voce” quale accessorio gratuito, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo”* e che *“a causa del mancato pagamento della fattura n. 2000772013 del 19/04/2020 di importo pari a € 70,52, relativa al periodo 27/04/2020 – 26/06/2020, il contratto cessava per inadempienza il 26 maggio 2020”*.

Durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, *“in solo quattro occasioni, nel gennaio e febbraio 2020, l'Utente apriva ticket verso l'assistenza tecnica che gli dava sempre prontamente riscontro”*.

L'operatore ha inoltre sostenuto, in via preliminare, *“l'assoluta genericità dell'istanza presentata dall'Utente, nella quale si lamentano presunti disservizi senza tuttavia specificarne la tipologia e il periodo precisi, ciò che, secondo quanto più volte affermato da questa Autorità, la rende del tutto inammissibile”* e ha affermato che *“[n]el merito, l'Utente non ha fornito alcuna evidenza probatoria dei presunti disservizi lamentati e, anzi, l'unico documento dallo stesso prodotto, ovvero la PEC inviata ad Eolo in data 4 febbraio 2020, dimostra che il servizio di accesso a internet veniva puntualmente erogato dall'Operatore, posto che in tale PEC l'Utente lamenta disservizi solo con riferimento alla linea telefonica (peraltro, servizio accessorio e gratuito), affermando per di più che nel momento in cui scrive il telefono funziona”*.

L'operatore, in relazione *“alla presunta lentezza della connessione”* ha ricordato *“che la AGCOM, in una decisione resa all'esito di una procedura di conciliazione avente ad oggetto proprio la lentezza della linea, ha espressamente affermato che “in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alla ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio” (cfr. Corecom Piemonte – Determina n. 8 del 10 Settembre 2018)”* e ha di conseguenza sostenuto che *“la problematica lamentata dall'Utente non integri alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento in materia di indennizzi di cui delibera AGCOM 73/11/CONS e ciò senza considerare che lo stesso non ha prodotto alcuno speedtest che dia prova di tale asserita lentezza”*.

Infine, l'operatore *“con riferimento alla lamentata mancata risposta al reclamo”*, ha precisato che *“in base all'art. 7.1 delle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo che regolano il rapporto tra l'Operatore e l'Utente, quest'ultimo “si impegna a comunicare in via telematica (utilizzando l'apposita funzione attraverso la propria Area Cliente) qualunque eventuale difetto nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio”, mentre l'Utente ha impropriamente utilizzato la PEC, sebbene fosse perfettamente consapevole che per ottenere una pronta risposta dall'assistenza tecnica avrebbe il canale di comunicazione utilizzato sino a quel momento, da cui ha sempre ottenuto pronta risposta”* e ha concluso sostenendo che *“la richiesta di indennizzo per mancata risposta sia del tutto infondata e pretestuosa, posto che l'Utente ha utilizzato un canale di comunicazione inappropriato”*.

L'operatore ha concluso insistendo *“nel rigetto delle richieste avanzate dall'istante”*.

3. 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 primis, si osserva quanto segue:

- non può essere accolta l'eccezione dell'operatore Eolo circa la genericità dell'istanza e l'indeterminatezza nella descrizione dei presunti disservizi e nell'indicazione dell'arco temporale di riferimento, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerando che, comunque, l'utente ha sporto reclami in cui esplicitava le proprie doglianze.
- con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere "*la chiusura dei contratti*" si rileva la cessazione della materia del contendere, atteso che, come affermato dall'operatore, il contratto "*cessava per inadempienza il 26 maggio 2020*".

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet e fonia sull'utenza fissa n. 0571401xxx nonché sulla mancata risposta al reclamo del 4 febbraio 2020.

Nel caso che ci occupa, la parte istante ha lamentato continui disservizi sulla linea voce e sulla connessione internet "*da inizio dicembre*", segnalati all'operatore prima tramite il servizio clienti e, non ottenendo soddisfazione, successivamente con PEC del 4 febbraio 2020, senza ottenere ugualmente soddisfazione. L'operatore ha sostenuto che "*in solo quattro occasioni, nel gennaio e febbraio 2020, l'Utente apriva ticket verso l'assistenza tecnica che gli dava sempre prontamente riscontro*".

Sul punto, giova precisare che, non essendo stata fornita dalla società istante sufficiente documentazione inerente le segnalazioni di malfunzionamento effettuate tramite il servizio clienti, delle quali non risultano agli atti i relativi tracciamenti, si è ritenuto di avviare il presente procedimento al fine di accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante con riferimento alla segnalazione effettuata all'operatore via PEC in data 4 febbraio 2020 della quale sussiste evidenza documentale agli atti del procedimento.

Ciò premesso, la domanda *sub iv)* volta ad ottenere l'"*indennizzo per malfunzionamento e per mancata risposta al reclamo*" è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sulla discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet e fonia sull'utenza fissa n. 0571401xxx.

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*".

Si richiamano altresì 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, la società istante ha lamentato continui disservizi sulla linea voce e sulla connessione internet segnalati all'operatore, oltre che tramite il servizio clienti, con PEC del 4 febbraio 2020 "*senza (mai) ottenere soddisfazione*", laddove l'operatore ha sostenuto di aver dato sempre prontamente riscontro alle segnalazioni dell'utente.

Al riguardo, a fronte della doglianza della società istante, l'operatore avrebbe dovuto provare di aver effettivamente risolto i disservizi segnalati in data 4 febbraio 2020 e quindi di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie per escludere la propria responsabilità in merito ai disservizi lamentati dall'utente.

In particolare, attesa la contestazione dell'utente, l'operatore avrebbe dovuto provare il corretto funzionamento, allegando documentazione idonea a dimostrare di aver effettuato tutte le operazioni idonee a garantire all'utente l'erogazione continua del servizio. L'operatore, invece, si è limitato ad affermare di aver dato "*sempre prontamente riscontro*" alle segnalazioni dell'utente, laddove avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di *log* delle relative connessioni internet e del traffico voce generato dall'utenza comprovando la regolare somministrazione del servizio.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore convenuto per quanto attiene la mancata erogazione del servizio per il periodo dedotto in controversia, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine al disservizio patito dall'istante.

Ne consegue che, per quanto riguarda la discontinua fornitura del servizio di accesso ad internet, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13 comma 1 del vigente Regolamento indennizzi, nel quale è previsto che "*[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento*".

Il suddetto parametro di euro 3,00 *pro die*, inoltre, dovrà essere computato in misura pari al doppio ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento indennizzi in quanto trattasi di utenza "*affari*".

Si precisa che, poiché risulta incontestato quanto affermato dall'operatore nella propria memoria difensiva circa la qualificazione del "*Servizio Voce quale accessorio gratuito*" - di cui al contratto di servizio di accesso ad internet denominato "*Eolo Professional Plus*" -, per la discontinua erogazione di tale servizio non può applicarsi il suddetto articolo 6, comma 2 del vigente Regolamento indennizzi il quale dispone la corresponsione di un indennizzo "*per ciascun servizio non accessorio*".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 7 febbraio 2020, detratti due giorni lavorativi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto

dell'operatore per la riparazione del guasto dalla segnalazione riferita in atti (4 febbraio 2020), e il *dies a quem* nel 26 maggio 2020 (data di cessazione del contratto in atti).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 654,00 (seicentocinquantaquattroeuro/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 109 giorni di fornitura discontinua del servizio di accesso ad internet sull'utenza fissa n. 0571401xxx.

Viceversa, si precisa inoltre che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, “*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*” (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR). Ciò posto non sono meritevoli di accoglimento le domande *sub ii)* e *sub iii)* per la parte relativa allo storno dell'insoluto interessato dall'intervallo temporale del disservizio anzidetto nonché la connessa eventuale pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Parimenti si ritiene di accogliere anche la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni che seguono.

Sul punto, si rileva *in primis* che l'utente ha provveduto a inoltrare via PEC il reclamo a Eolo in data 4 febbraio 2020. Non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore sulla inammissibilità dell'inoltro del reclamo in quanto l'utente avrebbe utilizzato una modalità diversa da quella indicata dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo. Si osserva che l'indirizzo utilizzato dall'istante eolo@pec.eolo.it è comunque riconducibile all'operatore Eolo S.p.A., in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online “INI PEC”, Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Si aggiunga, inoltre, che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente le proprie Condizioni Generali di Contratto e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente in ordine alla informativa contrattuale, ritenendosi, a maggior ragione, valido il reclamo in oggetto, seppur inviato attraverso una modalità diversa da quella prevista dalle condizioni generali di contratto, e purtuttavia idoneo a rendere edotto l'operatore del disservizio prodotto (cfr. Delibera n. 14/17/CONS).

Nel caso di specie, non risultano agli atti risposte in merito al citato reclamo.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo “*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*” è previsto “*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 21 marzo 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo per la risposta al citato reclamo inviato per PEC il 4 febbraio 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 settembre 2020.

Quindi l'istante ha diritto all'indennizzo computato nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Viceversa, non è suscettibile di accoglimento la richiesta formulata dalla società istante *sub i)* per la parte volta ad ottenere "*la chiusura dei contratti in esenzione spese*" per le motivazioni che seguono.

Premesso, come anticipato in via preliminare, che il contratto cessava in data 26 maggio 2020 per inadempienza dovuta allo stato di morosità, si rileva che per quanto riguarda "*la chiusura in esenzione spese*" non si ritiene provata la sussistenza di ragioni idonee a giustificare la predetta richiesta. La società istante, ad esempio, avrebbe dovuto produrre un certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la lentezza di connessione del servizio di accesso ad internet che gli avrebbe consentito, secondo quanto disposto dall'articolo 8, comma 6 della delibera Agcom n. 224/08/CSP, la "*facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa*" oppure avrebbe dovuto depositare contestazioni puntuali sui costi di recesso ritenuti non dovuti. Pertanto, in mancanza di ogni evidenza probatoria a sostegno della richiesta *sub i)* non è possibile procedere allo storno/rimborso dei costi di chiusura del contratto.

Sul punto, sono viceversa meritevoli di accoglimento le domande *sub ii) e sub iii)* per la parte relativa allo storno e al ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito (incluso il c.d. *SIMOITEL*) di tutte le competenze addebitate successivamente alla data del 26 maggio 2020, epoca di cessazione del contratto, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, essendo venuto meno il rapporto contrattuale.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx in data 12/09/2020 nei confronti dell'operatore 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, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma pari a euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 654,00 (seicentocinquantaquattroeuro/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del vigente

Regolamento indennizzi, per la discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet sull'utenza fissa n. 0571401xxx, al netto delle eventuali note di credito erogate.

4. La società Eolo S.p.A. è tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa della società istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutte le competenze addebitate successivamente alla data del 26 maggio 2020, epoca di cessazione del contratto, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché al ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito (incluso il c.d. *SIMOITEL*), essendo venuto meno il rapporto contrattuale.
5. 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 presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Firenze, 21 aprile 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi