

DELIBERA 346/2023/CRL/UD del 21/07/2023

**S. Dxxx Vxxx / EOLO SPA
(GU14/479710/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. Dxxx Vxxx del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0468285 del 01/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Dxxx Vxxx ha lamentato: "Da gennaio 2021 la linea è sempre stata molto al di sotto di quanto pattuito in sede contrattuale (30 Mbps). La velocità di connessione è sempre stata al di sotto dei 4Mbps (ad essere fortunati, la maggior parte delle volte viaggiava sui 0.3-0.4 Mbps), una velocità che non consentiva neanche di lavorare da casa in modo continuativo, infatti ho sempre dovuto utilizzare il servizio hotspot del mio cellulare, andando sempre ad intaccare la connessione del mio gestore telefonico. Ho effettuato numerose segnalazioni, via chat, via telefono, finché a maggio non ho aperto il primo ticket per cercare di risolvere. Avete dato una controllata, secondo voi il servizio era regolare e avete chiuso subito il discorso. Ma purtroppo nulla è mai cambiato. In data 7 settembre 2021 ho presentato un nuovo reclamo attraverso un ticket, questa volta per connessione totalmente assente. Non so cosa abbiate fatto, ma qualche giorno dopo mi è giunta una mail dove sostenevate che il servizio era tornato regolare. FALSO. La connessione non è mai tornata e infatti in data 8 ottobre 2021 ho aperto un nuovo ticket. Questa volta avete mandato un tecnico, che dopo mille peripezie è arrivato a casa, ha dato una controllata e ha detto che la parabola era rivolta verso un ripetitore a Monte Gennaro il quale risulta saturo e che a mie spese avrei dovuto montare una nuova struttura per far tornare il tecnico, sempre a mie spese, per girare l'antenna verso Tivoli e provare a vedere se in questo modo la situazione sarebbe migliorata. Non poteva farlo lui direttamente? Ad ogni modo è andato via senza aver risolto nulla e come beffa finale mi arriva la mail di chiusura del ticket. Ovviamente la connessione non è tornata. Contratto risolto tramite PEC in data 14 ottobre 2021." Ha formulato nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: ".....MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DAL 01.01.2021 AL 06.09.2021 – 248 GIORNI x 5 euro = 1.240 € INTERRUZIONE TOTALE DEL SERVIZIO DAL 07.09.2021 AL 14.10.2021 (GIORNO DELLA DISDETTA) – 37 GIORNI x 7.50 = 277,50 € MANCATA/INSUFFICIENTE RISPOSTA AI 3 RECLAMI (dal 26 maggio, calcolando i 15 giorni di tempo quindi dal 10 giugno al 14 ottobre data della disdetta - 126 giorni x 1 = 126 € RIMBORSO CANONI PAGATI DA GENNAIO PER UN SERVIZIO MAI FRUITO CORRETTAMENTE 29.90 x 8 (agosto ultima pagata in quanto fatturazione bimestrale) = 239,20 €".

2. La posizione dell'operatore

EOLO replicava così: "In data 13 settembre 2018 il sig. De Vincenzi stipulava con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad internet denominato "Eolo Super" con canone mensile di € 29,90 e con incluso il "Servizio Voce" quale accessorio gratuito,

con banda minima garantita pari a 512 kb/s - 128 kb/s (doc. 1), regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo (doc. 2), attivato il successivo 26 settembre. Nel periodo in cui si sarebbero verificati i presunti malfunzionamenti ed interruzioni del servizio lamentati dall'Utente con l'istanza di avvio del presente procedimento, ovvero da gennaio 2021 ad ottobre dello stesso anno, il sig. De Vincenzi apriva unicamente tre ticket verso l'assistenza tecnica: il n. 15819237A in data 26 maggio 2021 (doc. 3), il n. 16239894A in data 7 settembre 2021 (doc. 4) e il n. 16377533A in data 8 ottobre 2021 (doc. 5), sempre lamentando esclusivamente la lentezza della connessione internet. A fronte di queste segnalazioni, l'Operatore si è sempre attivato svolgendo le necessarie verifiche e dando pronto riscontro all'Utente e, da ultimo, anche effettuando un intervento tecnico in loco, dal quale emergeva che la qualità della connessione, che pure rispettava la banda minima garantita, non poteva essere ulteriormente migliorata a causa dell'elevato traffico che interessava la BTS sulla quale si attestava l'antenna dell'Utente. Dunque, contrariamente a quanto sostenuto dall'Utente, è evidente che Eolo abbia sempre esattamente adempiuto il contratto in essere tra le parti, fornendo costantemente il servizio di accesso ad internet nel rispetto della banda minima garantita. Invero, l'obbligazione dell'Operatore è unicamente quella di fornire il servizio di accesso ad internet rispettando la banda minima garantita e non quello di assicurare costantemente una connessione a 30 Mb/s, eventualità condizionata a una serie di fattori al di fuori del controllo dell'Operatore medesimo. La fornitura da parte dell'Operatore del servizio di accesso a internet è, infatti, regolata dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo che, con riferimento agli standard qualitativi dei servizi offerti, rimanda espressamente alla "Carta dei Servizi", adottata in adempimento, fra le altre, delle delibere AGCOM 131/06/CSP e 244/08/CSP. Tale Carta costituisce base di riferimento nei rapporti tra l'Operatore e gli utenti, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti che il primo si impegna a garantire. La stessa è, altresì, integrata dagli ulteriori documenti adottati in adempimento delle citate delibere – disponibili sul sito web dell'Operatore, nella sezione relativa alla Carta dei Servizi – qual è quello relativo alle "prestazioni fornite con l'offerta di base". Le Condizioni Generali di Contratto vanno, quindi, lette congiuntamente alla Carta dei Servizi e alla ulteriore documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dall'utente. Nel caso di specie, si rileva come la banda minima garantita in base al contratto – così come integrato dalla Carta dei Servizi e dalla ulteriore documentazione contrattuale – sia pari a 512 kb/s - 128 kb/s e sia stata sempre rispettata, pertanto nessun inadempimento può essere imputato ad Eolo. Ciò che l'Utente lamenta, quindi, è nient'altro che una lentezza della connessione che, tuttavia, non costituisce un malfunzionamento né tanto meno una interruzione del servizio. Infatti, si ricorda che la AGCOM, in una decisione resa all'esito di una procedura di conciliazione avente ad oggetto proprio la lentezza della connessione, 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). La stessa Autorità, in una più recente pronuncia, ha ribadito che “in relazione alla lentezza di navigazione [...] alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CONS [...] 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.” (cfr. Corecom Umbria – Determina n. 29 del 14 Aprile 2020). Pertanto, è evidente 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. Nessun addebito può essere, dunque, mosso ad Eolo e, pertanto, si chiede che l’Ill.ma Autorità Adita accerti l’assenza di qualunque responsabilità in capo all’Operatore, visto il puntuale adempimento delle prestazioni contrattualmente previste da parte del medesimo. Per tutto quanto sin qui esposto si ritiene che Eolo S.p.A. non potrà essere condannata a corrispondere alcun tipo di indennizzo al sig. De Vincenzi, poiché risulta assente qualunque genere di responsabilità alla stessa imputabile.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Nel merito le richieste della parte istante non possono essere accolte neppure parzialmente. Quanto contestato dall’utente ed oggetto d’istanza rientra nell’ipotesi di lentezza della navigazione rispetto ai parametri indicati nel contratto. La giurisprudenza ormai consolidata di Agcom e dei Corecom delegati in materia ha consentito di chiarire tanto gli obblighi del fornitore del servizio quanto i diritti dell’utente in caso di fornitura non conforme a quanto contrattualmente previsto. Ha precisato Agcom: “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. Sul punto, si deve puntualizzare che l’obbligo previsto dall’articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d’acquisto consapevole da parte degli utenti. 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 che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all’utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo”. Ha ulteriormente chiarito l’Autorità che, alla luce dell’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS (in base al quale “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", l'utente ha solamente la possibilità di recedere senza alcun costo, ma "non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente" (Agcom Del. n. n. 67/16/CIR). Nel caso in esame, non risulta allegato il Ne.Me.Sys., non risultano allegate le fatture. Non può essere riconosciuto, poi, l'indennizzo da mancata risposta al reclamo, in quanto in atti risultano solo segnalazioni, comunque riscontrate dal gestore. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. S. Dxxx Vxxx nei confronti della società EOLO SPA.

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.

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

5. 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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

