

DELIBERA N. 27

**MARIA ANTONIETTA SESSA / EOLO SPA
(GU14/518325/2022)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 28/09/2022;

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

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, 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”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, 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 sino al 31 dicembre 2022”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022”;

VISTA l’istanza di MARIA ANTONIETTA SESSA del 19/04/2022 acquisita con protocollo n. 0129844 del 19/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. Cristina Iucci, contesta quanto di seguito: “La sig.ra Sessa M. Antonietta in data 09/07/2021, ore 19:18 presentava reclamo mediante call center (ID 16001471A), facendo rilevare alla società EOLO SpA la totale interruzione della connessione Internet a banda ultra-larga alternata a lentezza giornaliera del servizio e isolamenti totali temporanei giornalieri, rendendole impossibile usufruire del servizio, tanto da costringerla ad attivare l’hotspot dal proprio smartphone e utilizzare Internet dal cellulare.

Soltanto in data 08/11/2021, dopo n. 2 ulteriori reclami scritti del 07/11/2021 (ID 16500040A e ID 16501284A), la società EOLO SpA le rispondeva ammettendo l’esistenza del disservizio e giustificandolo con uno pseudo problema tecnico consistente in un maggiore traffico sul ripetitore dell’utente nella fascia serale.

Protraendosi il grave inadempimento di controparte, in data 10/11/2021 la Sig.ra Sessa M. Antonietta recedeva dal contratto per giusta causa, diffidando la società EOLO SpA dal prelevare ulteriori somme dal proprio conto corrente, ivi compresi costi di disattivazione, trattandosi di recesso per giusta causa.

Di conseguenza in data 16/11/2021 bloccava la domiciliazione bancaria.

Il contratto, con richiesta inviata in data 10/11/2021, cessava soltanto in data 06/12/2021 e la società richiedeva ingiustamente il pagamento di costi di disattivazione con fattura di chiusura del 07/12/2021, ad oggi insoluta.

L'utente chiede oltre agli indennizzi di legge, anche lo storno dell'insoluto e il rimborso delle fatture pagate dal 09/07/2021 al 19/11/2021 per un servizio mai erogato da controparte e mai usufruito dall'istante “.

In base a tali premesse, l'istante chiede: 1) la liquidazione dell'indennizzo per interruzione totale del servizio internet dalla data del 09/07/2021 alla data del 06/12/2021; 2) lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese dell'operatore; 3) la restituzione delle somme pagate e non dovute nel periodo intercorrente tra il 09/07/2021 ed il 19/11/2021; 4) la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuati.

Allega:

- Copia della comunicazione di avvenuta chiusura dell'abbonamento Eolo più, identificato dal codice contratto 519722-060206-20 da parte dell'operatore del 07/12/2021;
- Copia delle condizioni generali di contratto per i servizi Eolo;
- Copia del sollecito di pagamento del 10/02/2022;
- Copia di avvenuta ricezione della richiesta di recesso del 10/11/2021;
- Copia della risposta dell'operatore al ticket n. 1650004 del 08/11/2021;

- Copia del documento contabile numero 2102989085 emesso da Eolo in data 07/12/2021;
- Copia della fattura n. 2102989085 del 07/12/2021 di € 53,24;
- Copia del sollecito di pagamento del 22/01/2021;
- Copia della carta dei servizi Eolo (anno di riferimento 2021);
- Copia del contratto attivato in data 09/10/2020.

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom in data 20/04/2022 in ordine alla produzione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e i disservizi con relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec e dell' elenco analitico delle fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite , la parte istante non ha fornito risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: “ In data 21 settembre 2020, la sig.ra Sessa stipulava con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad internet denominato “Eolo più”, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo, con banda minima garantita Download/Upload pari a 128kb/s/128kb/s.

Il servizio di accesso ad internet, correttamente attivato il 9 ottobre 2020, veniva regolarmente erogato per l'intera durata del rapporto, che tuttavia cessava il 6 dicembre 2021, decorsi 30 giorni dal recesso esercitato dall'Utente in data 7 novembre 2021, tramite il ticket n. 16501284A, senza peraltro il saldo della fattura relativa ai costi di chiusura (n. 2102989085 del 07/12/2021 di € 53,24.

Ciò, nonostante nel corso del rapporto la sig.ra Sessa avesse aperto solo il ticket n.16500040° lo stesso 7 novembre, peraltro lamentando esclusivamente la lentezza della linea, sebbene la banda minima garantita risultasse pienamente rispettata.

In via preliminare, si rileva l'assoluta genericità dell'istanza di avvio del presente procedimento, posto che l'Utente afferma di avere subito, alternativamente, "la totale interruzione della connessione Internet a banda ultra-larga alternata a lentezza giornaliera del servizio e isolamenti totali temporanei giornalieri", senza tuttavia specificare quale dei differenti disservizi lamentati si sarebbe verificato in quale data.

A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM che prevede che, poiché l'indennizzo a titolo di malfunzionamento o di interruzione dei servizi viene corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione", se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui il malfunzionamento o l'interruzione lamentati si sono effettivamente verificati, non sarà possibile quantificare l'ammontare della somma da corrispondere all'istanza da parte dell'Operatore e, di conseguenza, riconoscere l'indennizzo.

Invero, nell'istanza l'Utente fa riferimento alternativamente a diverse tipologie di disservizi senza alcuna specificazione rispetto ai giorni in cui gli stessi si sarebbe verificato, ovvero il dies a quo e il dies ad quem di ciascuno di essi. L'AGCOM ha più volte precisato, invece, che "l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente circostanziare con la dovuta precisazione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo." (cfr. delibera n.507/16/CONS). Pertanto, l'istanza de qua dovrà ritenersi inammissibile.

Nel merito, con riferimento alla presunta lentezza della linea lamentata all'Utente, in primo luogo si sottolinea come la stessa escluda che si sia verificata una interruzione del servizio, posto che si può lamentare lentezza della linea solo laddove la linea vi sia. Infatti, nell'unico ticket aperto dall'Utente (il cui oggetto è espressamente la "connessione internet è lenta") si precisava che, a seguito dei controlli svolti, non era stato riscontrato alcun tipo di malfunzionamento, ma solo un elevato traffico sul

ripetitore che avrebbe potuto comportare un “rallentamento della velocità di connessione nelle fasce orarie di maggiore utilizzo”. In secondo luogo, in base alle norme che regolano il rapporto tra le parti, la lentezza della linea lamentata neppure sussisteva.

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 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, in relazione alla presunta lentezza della linea lamentata dall’Utente, si rileva che la banda minima garantita in base al contratto – così come integrato dalla Carta dei Servizi e dalla ulteriore documentazione contrattuale – sia pari a 128 kb/s/128 kb/s per Download/Upload e risulti, quindi, perfettamente rispettata dai controlli effettuati a seguito dell’apertura del ticket n. 16500040A, mentre l’Utente non ha mai effettuato uno speed test a dimostrazione di una velocità inferiore a quella minima garantita.

Pertanto, anche laddove in ipotesi fosse stata riscontrata una lentezza della linea (cosa che non è), si ricorda che 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.8del 10 Settembre2018).

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 AGCOM73/11/CONS.

Da tutto quanto sin qui esposto risulta evidente che nessun addebito possa essere mosso ad Eolo e, pertanto, si chiede che l’Ill.ma Autorità Adita accerti l’assenza di qualunque responsabilità del medesimo, che ha sempre puntualmente adempiuto le prestazioni contrattualmente previste.

Pertanto, stante l’assenza di qualunque responsabilità in capo ad Eolo S.p.A., si ritiene che l’Operatore non potrà essere condannato a corrispondere alcun indennizzo alla sig.ra Sessa.

Allega:

- Condizioni generali di contratto per i servizi Eolo;
- Prestazioni fornite con l’offerta base;

- Fattura n. 2102989085;
- Ticket n. 165500040A.

3. Repliche dell'istante

Nelle memorie di replica, parte istante ha precisato: “Nel merito si contesta fermamente tutto quanto dedotto, prodotto ed eccepito da controparte, in quanto illegittimo, illogico, contraddittorio e destituito di ogni fondamento, fattuale e giuridico e si provvede, di seguito, a contestare motivatamente, punto per punto, la difesa avversaria formulata nella propria memoria. Sul punto di cui alla memoria di EOLO: “In data 21 settembre 2020, la Sig.ra Sessa stipulava con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad internet denominato Eolo più, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo , con banda minima garantita Download/Upload pari a 128 kb/s / 128 kb/s , si contesta in toto il documento depositato da controparte intitolato “PRESTAZIONI FORNITE CON L’OFFERTA DI BASE”, contenente i dettagli delle varie offerte proposte da Eolo, in quanto mai consegnato alla sig.ra Sessa, né tantomeno richiamato nel contratto e/o nelle condizioni generali di contratto. L’istante non è stata mai informata dal gestore telefonico della velocità minima garantita, ledendo la libertà contrattuale e la relativa autonomia decisionale.

Se avesse saputo quale sarebbe stata la velocità minima garantita, con ogni probabilità non avrebbe scelto Eolo come proprio gestore e ciò lo si evince dal tenore dei reclami nei quali si lamenta addirittura della velocità di 15 Mb/s, di poco superiori rispetto a quelli minimi garantiti dichiarati da Eolo.

L’unica informazione relativa alla velocità di connessione era contenuta nell’offerta depositata dall’istante e relativa alla sola velocità massima di 30 Mb/s. Inoltre, il documento è di provenienza unilaterale da parte avversaria e completamente

priva di sottoscrizione da parte dell'istante, con conseguente mancata accettazione di quanto in esso esplicitato, che si contesta formalmente.

Sul punto: "...nonostante nel corso del rapporto la sig.ra Sessa avesse aperto solo il ticket n.16500040A lo stesso 7 novembre, peraltro lamentando esclusivamente la lentezza della linea, sebbene la banda minima garantita risultasse pienamente rispettata...", si ribadisce quanto già asserito nel formulario, ovvero che la sig.ra Sessa provvedeva dapprima ad effettuare una segnalazione telefonica in data 09/07/2021 ore 19:18, ID 16001471A, con la quale denunciava il disservizio al gestore consistente nella totale interruzione della connessione Internet a banda ultra-larga alternata a lentezza giornaliera del servizio e isolamenti totali temporanei giornalieri, rendendole impossibile di usufruire del servizio.

Tale reclamo veniva reiterato in data 07/11/2021, mediante l'apertura di n. 2 tickets ID16500040A e 16501284A, in data 08/11/2021 e da ultimo in data 10/11/2021 con contestuale richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento di Eolo e contestazione fattura di chiusura, come da schermata che si allega .

Quanto affermato da controparte non risponde al vero, in quanto dal tenore delle segnalazioni emerge chiaramente che la sig.ra Sessa lamentava un vero e proprio inadempimento contrattuale di Eolo, facendo valere la relativa responsabilità contrattuale per non aver mai potuto usufruire del servizio Internet, tant'è vero che si vedeva costretta a collegarsi al proprio smartphone tramite hotspot.

Nella segnalazione del 07/11/2021, ID 16500040A, allegata al formulario e che si richiama, la sig.ra Sessa così dichiarava: "la connessione non è solo lenta. Sarebbe riduttivo affermare questo [...] ho bisogno di fare hotspot con il mio smartphone per collegarmi...".

Inoltre, contrariamente a quanto addotto da Eolo, la velocità di connessione era di molto inferiore ai minimi garantiti unilateralmente dichiarati dalla stessa di 128 Kb/s. L'istante nella predetta segnalazione, nonché in quella del 07/11/2021 ID 16501284A spiegava che: "...dagli speedtest effettuati, sia con la possibilità offerta dal vostro sito,

sia servendomi di altre applicazioni, il risultato è stato: 14,5 Mb/s in download e 2,8 Mb/s in upload nelle fasce con minor utenza e 7,3 Mb/s in download e 2,6 Mb/s in upload, verso la sera...”, quando la qualità scendeva ulteriormente. Pertanto, il disservizio consistito nell’impossibilità di usufruire della connessione Internet veniva segnalato puntualmente dall’istante mediante i diversi reclami presentati dall’istante, come da schermata che si allega.

Contrariamente a quanto afferma controparte, la velocità della connessione Internet era di gran lunga inferiore a quella minima dichiarata (download 73 Kb/s e upload 26 Kb/s rispetto ai minimi 128 Kb/s) come dimostrano gli esiti degli speedtest dalla medesima eseguiti nel corso del tempo e che si allegano alla presente.

Del tutto inammissibile, infondata e irrilevante risulta essere l’avversaria eccezione di inammissibilità della domanda dell’istante in quanto: ”...nell’istanza l’Utente fa riferimento alternativamente a diverse tipologie di disservizi senza alcuna specificazione rispetto ai giorni in cui gli stessi si sarebbe verificato, ovvero il dies a quo e il dies ad quem di ciascuno di essi....”.

Nel formulario sono stati indicati con precisione tutti i disservizi subiti dalla sig.ra Sessa, riportati in premessa ed è altresì ben specificato il periodo in cui si sono verificati senza soluzione di continuità: dal 09/07/2021 (reclamo telefonico e 1ticket aperto) alla risoluzione contrattuale avvenuta il 06/12/2021.

Sul punto: “Nel merito, con riferimento alla presunta lentezza della linea lamentata all’Utente, in primo luogo si sottolinea come la stessa escluda che si sia verificata una interruzione del servizio, posto che si può lamentare lentezza della linea solo laddove la linea vi sia.

Infatti, nell’unico ticket aperto dall’Utente (il cui oggetto è espressamente la “connessione internet è lenta”) si precisava che, a seguito dei controlli svolti, non era stato riscontrato alcun tipo di malfunzionamento, ma solo un elevato traffico sul ripetitore che avrebbe potuto comportare un “rallentamento della velocità di connessione nelle fasce orarie di maggiore utilizzo”, la sig.ra Sessa segnalava il

disservizio con diversi reclami e denunciava non la lentezza, ma un vero e proprio malfunzionamento alternato a interruzione che hanno reso praticamente impossibile di usufruire del servizio promesso.

L'istante riscontrava, in particolare, ripetuti e costanti malfunzionamenti sulla linea telefonica tale da non consentirle un normale utilizzo della connessione Internet, anche per il susseguirsi di numerosi mesi.

Seppur contatto tempestivamente il Centro Assistenza Clienti, il gestore sebbene abbia raccolto tutte le segnalazioni e/o ticket, non ha dato alcun seguito alle stesse, non essendo mai stato ripristinata la funzionalità del servizio Internet.

Invero, come pacificamente ammesso da controparte, la linea subiva degli importanti malfunzionamenti soprattutto e anche nella fascia pomeridiana, a causa della saturazione della banda per eccessivo traffico BTS, come evidenziato nella risposta di Eolo dell'08/11/2021: "...abbiamo rilevato un importante traffico sulla BTS alla quale risulta collegata la sua linea [...] Siamo al corrente della situazione e stiamo lavorando costantemente per permetterti di navigare in maniera fluida e poter sfruttare a pieno il servizio...", Eolo ammetteva anche il protrarsi per mesi del disservizio denunciato e rilevato: "...la capacità della rete EOLO è in continua espansione ma questo comporta dei lavori molto importanti che potrebbero richiedere dei tempi di gestione abbastanza lunghi...", ammettendo così l'incapacità dello stesso di adempiere agli obblighi contrattualmente assunti e rispondendo sia per responsabilità precontrattuale ai sensi degli artt. 1337 e 1338 c.c., che per responsabilità contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c. Al riguardo giova ricordare che le anomalie di funzionamento protratte per mesi, e mai risolte, integrano un'ipotesi di grave inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c.: "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno".

Più in particolare, la discontinuità della connessione Internet, dovuta a incapacità da parte del gestore telefonico di fornire una copertura adeguata e costante del segnale internet, configura violazione in modalità temporale dell'esecuzione della prestazione contrattuale ex art. 1218, c.c. tradottasi in un isolamento totale della rete internet, con

conseguente diritto al risarcimento dei danni subiti, restituzione del prezzo pagato per la prestazione non ricevuta e indennizzi di legge per il grave disagio subito a causa del disservizio patito.

Di contro, si fa rilevare che Eolo non ha assolto l'onere probatorio a proprio carico di dimostrare l'esatto adempimento nei casi di responsabilità contrattuale come nella fattispecie in esame.

Altrettanto meritevole di rigetto per inammissibilità e/o infondatezza e/o irrilevanza risulta essere l'avversaria asserzione secondo cui: "Nel caso di specie, in relazione alla presunta lentezza della linea lamentata dall'Utente, si rileva che la banda minima garantita in base al contratto – così come integrato dalla Carta dei Servizi e dalla ulteriore documentazione contrattuale – sia pari a 128 kb/s/128 kb/s per Download/Upload e risulti, quindi, perfettamente rispettata dai controlli effettuati a seguito dell'apertura del ticket n. 16500040A, mentre l'Utente non ha mai effettuato uno speed test a dimostrazione di una velocità inferiore a quella minima garantita.". All'uopo si ribadisce che la sig.ra Sessa ha effettuato più volte nel corso del rapporto degli speed test, di cui si allega l'ultimo, che hanno rilevato che la velocità di connessione Internet è stata di molto al di sotto delle soglie minime dichiarate da controparte, come già spiegato sopra, con conseguente configurazione della responsabilità contrattuale del gestore.

Alla luce di quanto appena esposto, risultando evidente l'inammissibilità e/o irrilevanza probatoria delle produzioni documentali di controparte, nonché l'infondatezza delle avversarie eccezioni, deduzioni e allegazioni, si insiste, pertanto, per l'integrale accoglimento delle conclusioni di cui all'istanza di definizione della controversia, ribadite e meglio precisate di seguito nelle presenti repliche.

La Controparte non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione della pratica, anzi ha prodotto il riscontro dell'08/11/2021 confermando la propria responsabilità contrattuale, evidenziando scarso spirito conciliativo in prima udienza al fine di discutere e risolvere le varie problematiche portate innanzi a codesto Organismo, costringendo l'istante a presentare istanza di

definizione. In via generale, al fine di meglio chiarire le richieste al Corecom, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, oltre alla Carta dei Servizi e alla CGA anche l'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.

Ciò premesso, si conclude perché l'Autorità adita avverso EOLO possa riconoscere:

- Lo storno della fattura insoluta di dicembre 2021 di € 53,24;
- Il rimborso delle fatture pagate da agosto a dicembre 2021 per un totale complessivo di € 149,38;
- La somma di € 300,00 per mancata/ritardata risposta ai reclami o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;
- La somma totale max di € 1.280,00 per malfunzionamento totale (art. 6 comma 1 allegato A alla Del. 347/18/CONS) del servizio internet fibra + aumento di 1/3 internet a banda larga dal 09/07/2021 al 06/12/2021 per un totale di 160 giorni o maggior somma che si vorrà riconoscere, anche per equità, in proporzione ai disagi subiti;
- Altro per equità;
- Rimborso spese € 100,00.

Allega:

- Esiti speedtest eseguiti dall'istante;
- Schermata segnalazioni presentate all'Area clienti di Eolo e tickets aperti dal 09/07/2021;
- N. 4 tickets presentati dalla Sig.ra Sessa a Eolo.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante, per il tramite dell'Avv. Cristina Iucci, lamenta il malfunzionamento del servizio di linea dati collegato al contratto 519722-060206-20, dalla data del 09/07/2021 alla data del 06/12/2021, oltre che la mancata risposta ai relativi reclami presentati.

Chiede, pertanto, il riconoscimento degli indennizzi previsti per le doglianze di specie, oltre al rimborso delle fatture pagate nel periodo medesimo, allo storno dell'insoluto relativo alla fattura n. 2102989085 del 07/12/2021 ed al rimborso delle spese di procedura.

Più in particolare, rispetto al malfunzionamento riscontrato l'istante ha dichiarato di aver effettuato diverse segnalazioni a mezzo call center in data 09/07/2021 con n. 16001471A e in data 07/11/2021 con n. ID 16500040A e 16501284A, nelle quali comunicava l'assenza, alternata alla discontinuità, del servizio di linea dati che ha reso impossibile la fruizione dello stesso, tanto da costringerla ad attivare hotspot dal telefonino.

Dal carteggio in atti risulta in effetti la prova dell'avvenuta trasmissione delle medesime segnalazioni al gestore come si evince dall'elenco prodotto delle richieste, scaricato dall'istante dalla sezione “ area cliente “ del sito web dell'operatore, da cui emerge come l'istante nel mese di luglio e poi a novembre 2021 abbia sollecitato l'intervento di Eolo SpA.

L'operatore, di converso, sostiene che i disservizi segnalati dall'istante non siano stati continuativi ma ascrivibili a specifici periodi e, in particolare, che la stessa abbia aperto solo il ticket n.16500040A in data 7 novembre, peraltro lamentando esclusivamente la lentezza della linea.

A sostegno della propria tesi il gestore si limita a dichiarare di avere riscontrato solo la presenza di un elevato traffico sul ripetitore che avrebbe potuto comportare un rallentamento della velocità di connessione nelle fasce orarie di maggiore utilizzo

insistendo nella affermazione della presenza di un fisiologico rallentamento del servizio motivato da fattori concorrenti atti ad escludere la responsabilità dell'operatore e a non configurare il diritto all'indennizzo a favore dell'istante per malfunzionamento.

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto in data 09/07/2021 ad inoltrare la segnalazione telefonica per la presenza del guasto, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto (art. 5, punto 5.2 delle condizioni generali di contratto per i servizi Eolo) e ha documentato in atti le ulteriori segnalazioni inoltrate all'operatore e che il gestore si è limitato a dichiarare la presenza di un rallentamento nella erogazione del servizio senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nel periodo intercorrente tra il mese di luglio ed il mese di novembre 2021 da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie del malfunzionamento, così come sostenuto dall'istante.

Pertanto, nel caso di specie, avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di luglio e poi successivamente nel mese di novembre ed in mancanza della prova fornita dal gestore della regolare erogazione del servizio mediante documentazione attestante il volume di traffico generato nel periodo considerato, pur non essendo configurabile l'applicazione dell'art. 6 , comma 1, del Regolamento indennizzi secondo cui : “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione”, si ritiene possa trovare applicazione l'art. 6 , comma 2 del Regolamento in cui è specificato che : “ Nel 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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le

garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli art. 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha 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".

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta

dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi per tutto il periodo indicato dall'istante (11/07/2021 – 07/12/2021), si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 2, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i ., per il disservizio patito sulla linea dati dal 11/07/2021 (vale a dire 2 giorni dopo la data del primo reclamo, data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino del servizio secondo la carta di servizio) alla data del 06/12/2021 (data di conclusione del contratto), per un periodo totale di 148 giorni, per la somma pari ad € 592,00 (€ 4,00 * 148 gg). Per le medesime ragioni Eolo Spa dovrà provvedere a stornare e o rimborsare le fatture emesse durante il periodo suddetto, vale a dire dal giorno 11/07/2021 al 06/12/2021.

Relativamente alla richiesta di annullamento dell'insoluto si precisa quanto segue. L'istante ha depositato la fattura n. 2989085 del 07/12/2021 contestando l'addebito del costo di disattivazione contenuto nella stessa, atteso che il contratto tra le parti risulta essere cessato, sulla base della richiesta prodotta in tal senso dalla istante, in data 10/11/2021.

Di converso, l'operatore ha dichiarato che il servizio di accesso ad internet, correttamente attivato il 9 ottobre 2020, veniva regolarmente erogato per l'intera durata del rapporto, che tuttavia cessava il 6 dicembre 2021, decorsi 30 giorni dal recesso esercitato dall'Utente in data 7 novembre 2021, tramite il ticket n. 16501284A , così come previsto dal contratto sottoscritto.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, ed, in particolare, della fattura sopra citata, è emerso che in effetti nel medesimo documento contabile si rinvenivano esclusivamente i costi relativi alla dismissione dell'utenza.

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. In particolare nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressa-mente previsto che: “ Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti

dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza. Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato al punto 37". Al punto 37 dell'allegato A alla Del. 487/18/CONS è altresì precisato che : " Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida."

Dalla disamina della sezione "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" del sito web dell'Autorità garante è emerso che l'operatore Eolo SpA non ha adempiuto all'obbligo di comunicazione previsto nelle linee guida dettate nell'allegato A alla Delibera 487/18 e che non ha indicato il costo di dismissione nella pagina trasparenza tariffaria dell'operatore per i contratti Eolo più sottoscritti nel

periodo di tempo intercorrente tra la data del 19/09/2020 ed il giorno 11/10/2020 e quindi nel periodo in cui è stato attivato il servizio (09/10/2020).

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno della fattura n. 2989085 del 07/12/2021 di € 53,24 , con l'impegno, da parte del gestore, di ritirare la richiesta di recupero crediti presso la società eventualmente incaricata. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, dalla disamina della documentazione emerge la presenza delle segnalazioni a mezzo call center in data 09/07/2021 con n. 16001471A e in data 07/11/2021 con n. ID 16500040A e 16501284A con le quali l'istante ha segnalato la presenza di disservizi sulla linea dati ed effettuato la richiesta di recesso dal contratto.

Se per i reclami eseguiti tramite call center in data 09/07/2021 n. 16001471 A e in data 07/11/2021 n. ID 16500040A la richiesta di indennizzo risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico nel periodo sopra precisato (in tal senso di veda Del. Agcom 51/21/CIR), relativamente alla nota n. 16501284A, avendo per oggetto la richiesta di cessazione dell'offerta applicata, la stessa non è assimilabile al reclamo in quanto fattispecie non indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi vigente (Del. Agcom 197/20/CIR).

Pertanto risulta che l'operatore rispetto a tale ultima segnalazione abbia comunque provveduto a fornire riscontro nel termine previsto nelle Condizioni generali di contratto.

Ne consegue che la richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può essere accolta. Relativamente, infine, alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente,

DELIBERA

1. Il Co.re.com. Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla Sig. Maria Antonietta Sessa, per il tramite dell' Avv. Cristina Iucci, nei confronti dell'operatore Eolo SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Eolo SpA è tenuta a provvedere a titolo di indennizzo al pagamento in favore dell'istante della somma di € 592,00 (cinquecentonovantadue/00), per il disservizio occorso dal 11/07/2021 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino dei servizi a seguito del reclamo n. n. 16001471 del 09/07/2021, come previsto dall'art. 5 , punto 3 delle Condizioni generali di contratto) al giorno 06/12/2021 (data di conclusione del contratto), per il periodo complessivo di giorni 148, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 2, di cui al regolamento Indennizzi alla delibera Agcom 73/11/CONS s. m. e i., per le ragioni espresse in premessa;

3. La società Eolo SpA è tenuta a provvedere allo storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo di malfunzionamento suddetto, vale a dire dal 11/07 al 06/12/2021, per le ragioni sopra evidenziate;

4. La società Eolo S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. La società Eolo SpA, infine, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, attraverso lo storno della somma di € 53,24 di cui alla fattura n. 2989085 del 07/12/2021 ed il ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti.

6. 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.

7. 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.

L'Aquila 28 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana