



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 41/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DAL PERO / EOLO S.P.A.
(GU14/459/18)**

II DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n.125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito *Regolamento*;

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 *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Dal Pero, del 19 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L’istante ha contestato la mancata restituzione del canone annuale corrisposto anticipatamente nonostante la risoluzione anticipata del contratto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento è emerso quanto segue:

- a. l’istante, nel mese di agosto 2017, ha sottoscritto un contratto con la società Eolo corrispondendo anticipatamente il canone annuale pari a euro 358,80, IVA esclusa;
- b. sin dall’attivazione del servizio, l’istante riscontrava che la navigazione era piuttosto lenta e, nonostante diverse segnalazioni, il problema persisteva, motivo per cui l’istante ha richiesto la disdetta del contratto;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

c. la società Eolo ha comunicato di procedere alla restituzione dell'importo pari a euro 119,34 a fronte dell'importo pari a euro 358,80 già corrisposto dalla cliente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la restituzione integrale dell'importo pari a euro 358,80.

La società Eolo S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che l'istante, in data 8 agosto 2017, ha richiesto l'attivazione del servizio Eolo "Casa Promo" per connettività ad *internet*, versando in anticipo i canoni per un'intera annualità, ossia la somma pari a euro 358,80 (IVA esclusa). I servizi venivano correttamente attivati in data 24 agosto 2017. Tuttavia, in data 31 agosto 2018, tramite l'apposita procedura (apertura *ticket*) la cliente lamentava della velocità di navigazione, in particolare comunicava che la stessa fosse pari a 2,2 mb/s in *upload/download*. Tale segnalazione veniva prontamente presa in carico dal reparto tecnico competente e, dalle verifiche, emergeva che il servizio funzionava regolarmente e che la banda minima di traffico contrattuale garantita fosse perfettamente rispettata: 128 Kb/s in *upload/download*.

Nonostante ciò, in data 8 settembre 2017, la cliente, senza addurre alcuna motivazione, recedeva dal contratto *inter partes*, che veniva cessato in data 8 ottobre 2017. Veniva, quindi, addebitata la somma pari a euro 60,00 oltre IVA per i costi di disattivazione dei servizi ed euro 100,00 per l'installazione degli impianti (servizio che sarebbe stato gratuito laddove l'utente avesse mantenuto il contratto per 24 mesi).

Orbene, considerando le reciproche posizioni (vale a dire, da un lato, il recesso anticipato esercitato dalla cliente, le somme versate da quest'ultima per l'intera annualità di servizio non usufruito, e, dall'altro, il periodo di fornitura del servizio effettivamente goduto per una somma pari euro 60,00 ed euro 100,00, oltre IVA, per il recupero dei costi di installazione), la cliente vanta un credito nei confronti di Eolo S.p.A. pari a euro 97,82 oltre IVA. Il rimborso non è stato ancora effettuato poiché la signora Dal Pero non ha ancora comunicato le proprie coordinate bancarie.

Alla stregua di quanto sopra, la Società respinge la richiesta avanzata dall'istante di restituzione dell'intera somma versata, in quanto non solo la stessa ha potuto godere perfettamente dei servizi Eolo per 45 giorni, ma anche perché il contratto è stato risolto senza alcuna ragione, con la conseguenza che le offerte riservate (tra cui appunto l'installazione gratuita) non potevano essere applicate.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere accolta, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante merita accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita è risultato evidente che, sin dall'attivazione, la velocità della connessione dati risultava non soddisfacente per la cliente, che ha prontamente segnalato il problema aprendo diversi *ticket*, come confermato dallo stesso operatore Eolo. Del resto la cliente, dopo aver tentato, invano, di risolvere il problema mediante richieste di assistenza tecnica, ha richiesto la disdetta del contratto in data 8 settembre 2017, sebbene i servizi fossero stati attivati in data 24 agosto 2017. La motivazione addotta dall'operatore secondo cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

dall'importo da restituire devono essere detratti i costi relativi ai 45 giorni in cui il servizio è stato regolarmente fruito dall'istante non è suffragata dalla documentazione di dettaglio del traffico dati con cui l'operatore avrebbe potuto provare il regolare utilizzo del servizio da parte della cliente e di conseguenza giustificare i costi addebitati. Né possono essere trattenuti i costi di disattivazione, in quanto risulta evidente che la cliente ha richiesto il recesso dopo un lasso di tempo così breve dall'attivazione poiché il servizio risultava particolarmente lento; pertanto, anche i costi di disattivazione non devono essere applicati.

Ne consegue, quindi, che la società Eolo sarà tenuta alla restituzione integrale del canone annuale pari a euro 358,80, IVA esclusa.

DETERMINA

1. L'accoglimento dell'istanza della sig.ra Dal Pero nei confronti della società Eolo S.p.A. per le motivazioni espresse.

2. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno, l'importo pari ad euro 358,80, (trecentocinquantotto/80), IVA esclusa, al netto di importi eventualmente già rimborsati.

3. La 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.

4. 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.

5. 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 determina è comunicata alle parti.

Napoli, 17 maggio 2018

Il direttore
Mario Staderini