DETERMINA DIRETTORIALE N. 89/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CESTER / EOLO S.P.A. (GU14/1684/17)

IL 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 "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del 2 ottobre 2017 con la quale la Sig.ra Cester ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Eolo S.p.A.;

VISTA la nota del 16 ottobre 2017 (prot. n. 73025) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra Cester lamenta, nei confronti dell'operatore Eolo S.p.A., disservizi tecnici sull'utenza riferita al codice cliente n. 131523.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. dal 29 novembre al 12 dicembre 2016 ha patito un "*disservizio permanente*" sulla propria utenza e l'operatore "*non ha dimostrato alcuna solerzia nel riparare il guasto*";

b. ad ogni modo, anche dopo la riparazione "*si sono verificati altri guasti*", quindi "*Eolo ha fatto pressione affinché venisse modificato il contratto*";

c. tuttavia, nonostante la modifica del contratto, con aggravio dei costi, "*il servizio non è migliorato*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il rimborso di tutti i costi "*legati al cambio di profilo tariffario*";

ii. la corresponsione di un indennizzo per il disservizio patito.

La società Eolo S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, premesso che il contratto dedotto in controversia ha ad oggetto la fornitura della sola connettività a *internet*, "*in data 29 novembre 2016 la cliente lamentava una problematica sulla propria linea, risolta in data 12 dicembre 2016*". Come risulta dai log di connessione depositati, "*la Sig.ra Cester ha poi navigato in internet senza problematica alcuna*". La Società ha rappresentato che, ai sensi dell'articolo 7 delle Condizioni generali di contratto ha l'obbligo di "*prendere in carico la gestione del problema sollevato dall'utente*" entro due giorni lavorativi, come ha fatto nel caso di specie; tant'è che il servizio è stato ripristinato nei termini previsti dalle Condizioni generali di contratto ed infatti "*la cliente ha proseguito nel rapporto con Eolo*".

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La documentazione al fascicolo non prova che il cambio di profilo tariffario sia stato determinato dalla prospettazione di un miglioramento della qualità del servizio da parte dell'operatore. L'utente, peraltro, non precisa il contenuto delle offerte commerciali cui fa riferimento, tantomeno le relative condizioni economiche; pertanto non è dato di rilevare se al nuovo profilo tariffario fosse o meno associata una fornitura maggiormente performante.

In relazione a tanto, si ritiene generica e non adeguatamente provata la pretesa a fondamento della richiesta *sub* i. che, conseguentemente, non può essere accolta.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub* ii., atteso che risulta incontestato il malfunzionamento della linea nel periodo compreso dal 29 novembre al 12 dicembre 2016. In proposito si osserva che, benché l'operatore abbia tempestivamente provveduto alla risoluzione del guasto, è pacifico che nel periodo di cui sopra l'istante abbia patito un disservizio che si ritiene equo indennizzare.

In relazione a tanto, Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Cester l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari a euro 65,00 (sessantacinque/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per 13 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 novembre al 12 dicembre 2016.

Per quanto attiene al periodo successivo al 12 dicembre 2016, non è possibile riconoscere alcun indennizzo, atteso che l'istante omette di precisare i giorni e la tipologia di disservizio, lasciando quindi incerto il *dies a quo* e il *dies ad quem* relativamente al quale dovrebbe essere computato il relativo importo e, soprattutto, non risulta che abbia informato la Società della sussistenza del malfunzionamento. Infatti, per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico.

DETERMINA

La società Eolo S.p.A. è tenuta a liquidare alla Sig.ra Cester un importo pari a euro 65,00 (sessantacinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

21 settembre 2018

Il Direttore

Mario Staderini