



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 94/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PASCON / EOLO S.P.A. (GU14/1117/18)**

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*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*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 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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 sig. Pascon, del 28 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante ha contestato l'interruzione del servizio *internet*. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, è emerso quanto segue:

a. l'istante, nei mesi di luglio e settembre 2017, aveva riscontrato problemi nella fruizione del servizio *internet* e aveva segnalato il disservizio all'assistenza tecnica di Eolo che aveva preso in gestione la segnalazione senza però risolvere il problema;

b. in data 2 ottobre 2017, è stato fatto un tentativo da parte dei tecnici di ripuntamento dell'antenna verso altri ripetitori di onde radio (BTS). I tecnici hanno decretato il "KO" tecnico per ostacoli ed hanno ripuntato l'antenna verso la BTS di Fontanelle;

c. sono stati aperti diversi *ticket*: 10815279A del 2 ottobre 2017- 10816746A del 3 ottobre 2017-10817873A del 4 ottobre 2017, per richiedere un intervento più puntuale con addebito a proprie spese per la verifica della copertura, ma l'intervento non è mai stato eseguito;

d. in data 11 ottobre 2017, a distanza di soli nove giorni dal "KO" tecnico, non è stato più possibile navigare e accedere ai servizi di sicurezza di cui la casa è dotata e collegata, in quanto la BTS di Fontanelle non trasmetteva più il segnale sebbene, a circa 300 metri di distanza, a un altro cliente che ha la casa molto più bassa sia stato possibile ripuntare l'antenna verso la BTS di Oderzo senza alcun problema;

e. nonostante il disservizio, Eolo non ha proposto neppure un rimborso per la mancata erogazione del servizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio;
- iii. il risarcimento dei danni;
- iv. il rimborso della nota di credito n. 2017/800248 del 17 ottobre 2017;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

La società Eolo S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che l'istante, il sig. Pascon, in data 3 ottobre 2015 richiedeva il servizio "*Eolo 20 Plus*", e, allo scopo di ottemperare prontamente a quanto richiesto dall'utente, Eolo provvedeva all'attivazione del servizio richiesto. In data 22 ottobre 2016 l'utente contattava il gestore richiedendo una variazione contrattuale, anche questa volta Eolo provvedeva a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

dare seguito alla richiesta variando il servizio da “Eolo 20 Plus” a “Eolo Casa 0 Limiti”. Attivato il nuovo piano contrattuale, l’utente ha continuato a usufruire del servizio Eolo senza mai lamentare alcun genere di disservizio sino a ottobre 2017.

Invero, in data 2 ottobre 2017 a seguito di una dismissione della BTS a cui risultava essere associato il cliente, veniva registrato dal reparto tecnico un “KO”. Cosicché, il sig. Pascon, in data 12 ottobre 2017, apriva un *ticket* tecnico chiedendo al gestore il ripuntamento della propria antenna. L’assistenza tecnica di Eolo, a fronte di una serie di verifiche interne, constatava però che l’antenna non poteva essere ricollegata a nessuna BTS in zona. Eolo, suo malgrado, in data 16 ottobre 2017, comunicava all’utente la chiusura del contratto, invitando lo stesso a trasmettere le proprie coordinate bancarie, necessarie per la ricezione del dovuto rimborso, pari a euro 65,83 + IVA (corrispondente al canone da rimborsare dal giorno della dismissione 2.10.2017 fino alla data in cui l’abbonamento era stato già pagato dal cliente 11.12.2017).

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta dell’istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto, dalla documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, il disservizio al servizio *internet* della durata di otto giorni occorso nei mesi di luglio e settembre 2017 non risulta contestato dalla società Eolo, che ha riconosciuto la presenza del disservizio che ha determinato la chiusura del contratto. Ne consegue, quindi, che la società Eolo sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 5, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per il numero di otto giorni.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento limitatamente al periodo 2-16 ottobre 2017, ovvero dalla data in cui i tecnici di Eolo hanno comunicato il KO tecnico dovuto al ripuntamento dell’antenna verso un altro ripetitore fino alla chiusura del contratto comunicata in data 16 ottobre 2017. Ne consegue, quindi, che la società Eolo sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il numero di 15 giorni.

La richiesta dell’istante di cui al punto iii. esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell’articolo 19, comma 4 del *Regolamento*, può disporre rimborsi o indennizzi nelle materie devolute alla propria competenza.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. la stessa deve essere accolta. In particolare, il sig. Pascon sarà tenuto a comunicare le coordinate bancarie sulle quali sarà effettuato il rimborso delle mensilità residue già predisposto da Eolo mediante emissione della nota di credito n. 2017/800248 del 17 ottobre 2017.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Le condizioni generali di contratto Eolo, in particolare l’allegato “Opzione voce” prevedono che “[E]olo non sarà



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voce o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di EOLO, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, EOLO avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a EOLO perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente”.

Infine, si ritiene equo liquidare l'importo pari a euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Pascon nei confronti della società Eolo S.p.A. per le motivazioni espresse.

2. La società Eolo S.p.A. sarà tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno, oltre l'importo pari a euro 100,00, (cento/00), a titolo di spese di procedura, l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) relativo al disservizio occorso al servizio *internet* e dovrà procedere a rimborsare l'importo pari ad euro 65,83 (sessantacinque/83) + IVA indicato nella nota di credito n. 2017/800248 del 17 ottobre 2017.

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.

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

21 settembre 2018

Il Direttore

Mario Staderini