Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 98/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PITTI / EOLO S.P.A. (GU14/872/18)

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 "*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 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 sig. Pitti, del 29 maggio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante ha contestato la mancata portabilità del servizio voce. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, è emerso quanto segue:

a. l'istante, nel mese di novembre 2017, aveva richiesto la portabilità da TIM S.p.A. a Eolo S.p.A. per i servizi voce e ADSL;
b. la portabilità del numero fisso non è mai avvenuta.

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

i. la chiusura del contratto senza oneri;
ii. la restituzione dell'importo di euro 85,16 già corrisposti;
iii. la corresponsione di euro 200,00 per i disagi subiti.

La società Eolo S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

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

In via preliminare occorre precisare che Eolo fornisce connessione *internet* tramite onde radio, consentendo agli utenti che risiedono in zone non coperte né dall'ADSL né dalla banda ultra larga di poter usufruire, comunque, del collegamento internet mediante i ripetitori di onde radio (BTS). In considerazione delle specifiche caratteristiche tecniche del servizio offerto, ne consegue che il servizio voce è un servizio accessorio rispetto al servizio principale. L'articolo 3 delle Condizioni generali di contratto (CGC) relative al servizio Voce rubricato "Limitazioni, Garanzie ed esonero di responsabilità" prevede espressamente che "*Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO Voce è destinato unicamente ed esclusivamente ad un utilizzo personale per scopi estranei all'attività imprenditoriale o commerciale o professionale eventualmente svolta. Nessuna responsabilità potrà pertanto essere imputata ad EOLO e nessuna richiesta risarcitoria potrà esserle formulata per qualsiasi ragione o titolo come conseguenza dell'utilizzo del Servizio per scopi imprenditoriali o commerciali o professionali ed in generale di lucro da parte del Cliente. 3.2 In considerazione delle specifiche caratteristiche tecniche del Servizio, EOLO non garantisce che EOLO Voce consenta sempre di comunicare con altre persone nonché la qualità delle chiamate. In particolare, EOLO non garantisce la possibilità per il Cliente di comunicare senza interruzioni, ritardi, errori o altri difetti di comunicazione. 3.3 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO Voce non è in alcun modo paragonabile, quanto a tecnologia,*

qualità ed affidabilità ai servizi di telefonia tradizionali e non può essere in alcun modo considerato un servizio sostitutivo della telefonia principale e tradizionale. 3.4 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che il Servizio EOLO Voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di EOLO e il prefisso del distretto telefonico richiesto con EOLO Voce. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere effettuata dal Cliente e/o da terzi a EOLO come conseguenza dell'utilizzo del Servizio EOLO Voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza. 3.5 Qualora il Servizio venga utilizzato da soggetti terzi rispetto al Cliente, fatto salvo quanto previsto dal punto 14.10, quest'ultimo si obbliga ed impegna a rendere edotto il terzo dei limiti e delle modalità di utilizzo del Servizio. 3.6 EOLO non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso del Servizio o dell'incapacità di usarlo, di un accesso non autorizzato dal 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 del Servizio EOLO Voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad EOLO. 3.7 Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il perfetto funzionamento del Servizio EOLO e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consente una regolare fruizione del Servizio EOLO Voce".

Alla luce di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto relative al servizio Voce, ne consegue che il servizio "EOLO Voce" è un servizio accessorio, destinato unicamente ed esclusivamente ad un utilizzo personale per scopi estranei all'attività imprenditoriale o commerciale o professionale eventualmente svolta e non è in alcun modo paragonabile, quanto a tecnologia, qualità ed affidabilità ai servizi di telefonia tradizionali e non può essere in alcun modo considerato un servizio sostitutivo della telefonia principale e tradizionale.

Inoltre, dalla documentazione depositata dall'istante non vi è alcun tracciamento di segnalazione telefonica o scritta volta a sollecitare la portabilità del numero e l'attivazione del servizio voce.

Tanto premesso, in ossequio al principio di buona fede contrattuale, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta alla chiusura del contratto senza oneri e spese in considerazione del fatto che il cliente lamenta la mancata attivazione della linea telefonica.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii volta al rimborso dell'importo di euro 85,16 corrisposti al momento della conclusione del contratto, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il servizio internet che rappresenta l'oggetto principale del contratto risulta essere attivo e funzionante.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta volta al ristoro dei disagi subiti per la mancata attivazione della linea telefonica. Nel caso di specie, infatti, non solo la richiesta di risarcimento danni 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 sua competenza, ma in ogni caso, le CGC Eolo Voce prevedono espressamente un'esclusione di responsabilità per ogni disservizio relativo al servizio Voce.

DETERMINA

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Pitti nei confronti della società Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Eolo S.p.A. sarà tenuta a disporre la chiusura del contratto senza oneri e spese.
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