

DETERMINA 2/2022 Fascicolo n. GU14/409856/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Eolo SpA****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 29/03/2021 acquisita con protocollo n. _____ del 29/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. _____, rappresenta nei propri scritti, in sintesi, quanto segue: a) la linea dati, sin dall’attivazione, è stata lenta e soggetta a disconnessioni; b) dal marzo 2020 i disservizi sono aumentati e l’operatore, a fronte di numerosi reclami, ha inviato propri tecnici che però non hanno risolto la problematica; c) negli ultimi mesi il servizio è stato praticamente inutilizzabile a causa

delle interruzioni, anche per intere giornate; d) in pendenza di procedimento UG e GU5 il gestore è intervenuto nuovamente e la situazione è migliorata, senza tuttavia fornire il servizio promesso; e) nonostante ciò, tutti gli importi sono stati saldati e vi è stato anche un incremento tariffario a decorrere dal 26 dicembre 2020; f) non sono stati effettuati rimborsi né corrisposti indennizzi né riscontrati i reclami. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) l'adeguamento del servizio agli standard previsti nel contratto con il potenziamento del segnale; II) indennizzo per malfunzionamento, dal 3 marzo 2018 (data di attivazione) al corretto ripristino; III) rimborso di almeno il 50% del canone versato; IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) il 4 febbraio 2018 veniva stipulato un contratto di servizio di accesso ad internet denominato "Eolo Super", con banda minima garantita Download/Upload pari a 128 kb/s / 128 kb/s, correttamente attivo dal 3 marzo 2018; 2) durante lo svolgimento del rapporto, a fronte di numerose richieste di assistenza, l'utente ha sempre ricevuto una pronta risposta e un veloce intervento da parte dell'assistenza tecnica dinanzi alle numerose richieste di assistenza effettuate; 3) il GU5/391707/2021 si concludeva con l'archiviazione in data 18 febbraio 2021 per risoluzione della problematica; l'istanza è generica in quanto l'utente lamenta disservizi, senza tuttavia specificarne il periodo; infatti, nell'istanza si legge solo che "Da marzo dell'anno scorso, 2020, i disservizi si sono incrementati. Negli ultimi mesi il servizio è diventato di fatto inutilizzabile, essendo soggetto a continue disconnessioni e interrompendosi per intere giornate", senza alcuna specificazione, né tanto meno provo rispetto ai giorni in cui il lamentato disservizio si sarebbe verificato, ovvero il dies a quo e il dies ad quem dello stesso; 4) con riferimento alla presunta lentezza della linea, la fornitura del servizio di accesso a internet è 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 Agcom131/06/CSP e 244/08/CSP. Tale Carta indica una serie di parametri di qualità dei servizi offerti ed è integrata dagli ulteriori documenti adottati in adempimento di delibere Agcom, disponibili sul sito web del gestore, nella sezione relativa alla Carta dei Servizi; 5) dalla lettura della documentazione sopra citata, si rileva che la banda minima garantita in base al contratto, 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 dai tecnici; 6) l'utente non ha mai fornito alcuno speed test, a dimostrazione di una velocità inferiore a quella minima garantita ma comunque, anche in tal caso, la disciplina di settore non prevede né rimborsi né indennizzi ma solo, se del caso, il recesso senza costi; 7) i ticket allegati dimostrano che i reclami sono stati riscontrati. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle deduzioni avversarie, l'istante sostiene che il gestore da un lato lamenta la mancata indicazione del periodo interessato dal disservizio, dall'altro tuttavia afferma di essere sempre intervenuto tempestivamente a fronte delle numerose richieste; dai Ticket allegati dallo stesso gestore emerge che il 17/07/2020, è stata rilevata "un'anomalia tecnica", così come è confermata l'assenza di servizio alla data del 17/08/2021. In data 03/01/2021, dichiara "di avere eseguito alcune operazioni tecniche da remoto" e che "l'anomalia segnalata sulla tua linea risulta ora rientrata". In data 03/02/2021, dichiara, confermando quanto allegato dall'utente, di avere "rilevato un elevato traffico sul ripetitore al quale risulta collegata la tua antenna e questo può comportare un rallentamento della velocità di connessione nella fasce orarie di maggiore utilizzo". Pertanto, il ripetitore non è sufficiente a garantire uno standard adeguato di navigazione, in quanto il rallentamento di cui parla Eolo rappresentava per l'utente una impossibilità di utilizzo del servizio, in particolare per la DAD. Il 08/02/2021, Eolo conferma nuovamente che "a seguito della tua segnalazione abbiamo effettuato le dovute verifiche e ti confermiamo che è stata rilevata una anomalia tecnica". Peraltro, nel caso di specie, in occasione dell'intervento tecnico del 12/02/2021, viene "ripuntata l'antenna per scarse performance" e, nelle note interne di apertura guasto, è presente la rilevazione di "continue riassociazioni antenna RSSI molto variabile, possibili ostacoli, cambio cella non risolutivo". Fa presente poi che i reclami dell'utente sono stati molto più numerosi di quanto indicato nei Ticket allegati e conferma che la problematica del malfunzionamento rendeva a giorni il servizio completamente inutilizzabile per lo svolgimento delle normali funzioni di utilizzo del servizio dati oltre a non consentire di seguire le lezioni a distanza (DAD). Nella istanza GU5 si precisava che i disservizi si sono incrementati da marzo 2020 e, negli ultimi mesi, il servizio è diventato di fatto inutilizzabile, essendo soggetto a continue disconnessioni e interrompendosi per intere giornate. Il gestore asserisce che l'utente non avrebbe mai prodotto uno Speed test ma, oltre al fatto che il malfunzionamento è stato accertato da Eolo, l'utente ha più volte provato ad eseguire il test certificato Nemesys, senza successo e ciò con molta probabilità è dovuto al fatto che l'offerta attiva sull'utenza non era in realtà censita dal sistema, né la predetta appare risultare dalle fatture. Le denominazioni delle offerte commerciali si apprendono in tale sede, come da allegato di Eolo. In ogni caso,

come detto è Eolo stessa ha fornire la prova del malfunzionamento, confermando quanto allegato dall'utente. Infine, rispetto al profilo tariffario, fa presente che, come soluzione al malfunzionamento dei servizi, Eolo dalla fattura di ottobre 2020 ha proposto un cambio tariffario con passaggio da Eolo Casa 0 Limiti ad Eolo Super, con maggiorazione di costi a fattura pari ad Euro 4,00, senza che peraltro tale situazione si sia rivelata risolutiva. Eolo non ha mai riscontrato per iscritto i reclami dell'utente, come dallo stesso operatore confermato. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. La richiesta sub I) non può essere accolta, essendo il Corecom impossibilitato a conoscere le specifiche tecniche del servizio e la sua concreta ed attuale fruibilità, alle condizioni richieste dal cliente, nella zona di interesse dell'utente, non essendo inoltre noto se l'offerta sottoscritta sia ancora oggi esistente e se, del caso, siano intervenute, in corso di procedura, eventuali modifiche per cui quelle condizioni contrattuali non sono più attuali. Per quanto concerne le doglianze riferite specificamente al malfunzionamento, dalla documentazione versata agli atti risulta pacifico fra le parti che vi sono stati dei disservizi, fra i quali risultano i seguenti periodi: - reclamo per malfunzionamento (disconnessioni radio frequenti) del 17 luglio 2020, risolto in data 25 luglio 2020; - reclamo del 3 gennaio 2021 per malfunzionamento (disconnessioni frequenti), risolto in pari data; - reclamo del 8 febbraio 2021 per malfunzionamento (disconnessioni radio), risolto il 17 febbraio 2021, come risulta dalla documentazione in atti (GU5/391707/2021). Ai fini dell'indennizzo, rilevano i malfunzionamenti segnalati rispettivamente il 17 luglio 2020 e l'8 febbraio 2021, tenuto conto del fatto che gli indennizzi sono computati a giorni e pertanto non possono essere considerati quelli risolti in giornata. Pertanto, in applicazione dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi, considerato che vi sono stati 8 giorni di disservizio parziale e 9 di disservizio totale, spetta all'istante la somma di euro 78,00 (8 gg. X 3 euro/die per il disservizio parziale e 9 gg. X 6 euro/die per il disservizio totale). L'istante ha inoltre diritto al rimborso/storno degli addebiti riferiti al servizio interessato dal disservizio per i periodi di malfunzionamento, in ragione del 50% per il periodo di malfunzionamento parziale e del 100% per il periodo di malfunzionamento totale. Per quanto concerne la lentezza di navigazione, non è possibile riconoscere storni/rimborsi ed indennizzi, stante la previsione dell'articolo 8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CONS, secondo cui "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e, ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata" (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto 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. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto non vi sono reclami versati agli atti e quelli che si desumono dai ticket aperti dall'operatore risultano gestiti tempestivamente per *facta concludentia*. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2021, è tenuta a - effettuare gli storni rimborsi di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante; - corrispondere all'istante la somma di euro 78,00 (settantotto), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Simonetta Silvestri