



Determinazione dirigenziale n. 8 del 10 settembre 2018

**Oggetto: Definizione della Controversia GU14–122/2018 PINI XXX / EOLO SPA**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione

AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/122/2018 del 20/03/2018 con la quale XXX PINI ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con EOLO SPA (di seguito, EOLO) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 17/04/2018 (prot. 16239/A0305A) con cui questo Ufficio ha reso noto alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 16/05/2018 (prot. 20130/A0305A) con cui EOLO ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la memoria di replica del Sig. PINI del 26/05/2018 ( prot. 21914/A0305A)

VISTA la nota del 4/06/2018 (prot. 23108/A0305-A) con cui questo Ufficio invitava le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione fissata in data 19 giugno 2018;

VISTO il verbale di udienza con il quale l'ufficio del CoReCom, prendendo atto dell'esito negativo dell'avvenuto tentativo di conciliazione, si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

## **CONSIDERATO**

quanto segue :

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- che nel mese di marzo 2015 l'istante concludeva con la società EOLO contratto avente ad oggetto servizi di connessione a Internet;
- che la connessione presentava fin dal primo momento gravi problematiche di funzionamento;
- che i malfunzionamenti venivano regolarmente contestati;
- che, stante il perseverare del disservizio, l'istante decideva nel mese di aprile 2017 di migrare ad altro gestore;
- che la fattura n. 11.727/d/2017 reca costi inerenti penali per recesso anticipato.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) Storno e rimborso della fattura n. 11.727/d/2017;

- 2) Indennizzo per malf funzionamento servizio ADSL dal 12.08.15 al 31.03.17 : €. 1.442,50;
- 3) Indennizzo per mancato riscontro ai reclami : €. 300,00;
- 4) Rimborso spese di procedura : €. 200,00.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- Che dalla documentazione allegata dalla stessa parte istante risulta che l'operatore ha sempre dato riscontro ai reclami;
- Che il gestore ha sempre erogato il servizio di connessione ad Internet, tanto che il signor Pini rimaneva cliente di EOLO negli anni 2015, 2016 e 2017;
- Che i test di connessione prodotti dall'utente dimostrano che il servizio erogato si è attestato entro la banda minima garantita oltre il valore di 128 KB;

L'operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto

Con memoria di replica del 26/05/2018 il Sig. PINI precisava quanto segue:

- che il reclamo dello studio legale XXX non è mai stato riscontrato;
- che controparte non ha provato che i malfunzionamenti erano dovuti a causa ad essa non imputabile;

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **B) Nel merito**

Le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

#### **B.1) Sulla lamentata lentezza della linea ADSL e sulla richiesta di rimborso della fattura n. 11.727/d/2017.**

La controversia verte sulla lentezza della linea ADSL inferiore ai parametri garantiti dall'operatore, contestata dall'istante attraverso numerose segnalazioni allegare agli atti.

L'istante ha altresì depositato copia di uno speed test effettuato in momenti diversi di funzionamento della linea.

A fronte di tale contestazione il gestore ha eccepito di aver sempre adempiuto alle proprie obbligazioni erogando la connessione a internet al di sopra del minimo garantito (cd. *minimum cell rate*) e che i test di connessione prodotti dall'utente attestano un valore di banda minima garantita oltre i 128 KB.

Inoltre l'operatore ha ribadito di aver dato riscontro alle richieste di intervento avanzate dal cliente intervenendo anche in loco a proprie cure e spese.

Il sig. Pini ha invece osservato che tali interventi non sono stati mai risolutivi e che i malfunzionamenti hanno continuato a manifestarsi durante tutta la durata contrattuale.

Al fine di circoscrivere l'oggetto della presente controversia, occorre precisare che il diritto di accesso a internet da postazione fissa è regolato dalle delibere dell'Autorità 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS che hanno inteso definire gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure per la determinazione dei valori statistici e le modalità di esecuzione delle misure per valutare la qualità dell'offerta;

Per consentire agli utenti una misurazione adeguata della qualità della connessione internet da postazione fissa, l'Autorità ha messo a disposizione gratuitamente un software certificato chiamato Ne.Me.Sys.

La misurazione così effettuata ha valore probatorio e, nel caso in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi.

In conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Il succitato articolo dispone infatti che *“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”*.

Pertanto, posto che l'istante non ha provato di aver seguito l'*iter* normativo, come sopra dettagliato, non può essere accolta la richiesta di corresponsione di un indennizzo (cfr. ex multis delibere 589/16/CONS, 67/16/CIR, 34/17/CONS), né, parimenti, per i motivi sopra esposti, può essere accolta la richiesta di storno/rimborso della fattura. 11.727/d/2017 recante costi per recesso anticipato.

## **B.2) Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha altresì allegato vari reclami trasmessi a EOLO per il tramite della posta elettronica (12/08/2015—15/08/2015-16/08/2015- 22/08/2015-4/01/2016, ecc.) nonché

copia della lettera raccomandata del 27/06/2017 inviata dallo Studio legale XXX, chiedendo l'indennizzo per mancata risposta al reclamo .

Mentre risulta agli atti che le segnalazioni effettuate tramite posta elettronica sono state in effetti riscontrate dall'operatore, EOLO non ha, viceversa, prodotto documentazione attestante l'avvenuta risposta alla lettera raccomandata inviata dallo Studio legale XXX.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata ovvero tardiva risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".*

Pertanto posto che l'operatore EOLO non ha fornito prova di aver correttamente risposto al reclamo inviato con Raccomandata del 27/06/2017, secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura massima di € 300,00.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

## **DETERMINA**

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Signor XXX Pini, residente in XXX, nei confronti di EOLO SPA., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

**Corrispondere** in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 quale indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

**Rigetta** le domande *sub* 1 e 2) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi