



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/121119/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ixxx M. - 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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Ixxx M., del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201560 del 10/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Eolo S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Il sig. M. Ixxx, in data 5 novembre 2018, stipulava un contratto di fornitura di servizio internet e voce al costo mensile di 29,90 €, oltre al supplemento di 2 €/mensili relativi al noleggio router. Si badi che il contratto consentiva già ex sé una navigazione in internet fino a 100mb/s. II. Il sig. M. Ixxx osserva sin da subito delle incongruenze gestorie ascrivibili a piani tariffari non richiesti e non previsti in fase precontrattuale. Al momento dell’installazione dell’antenna, l’utente, ha

infatti dovuto corrispondere l'importo di euro 140,00 per il montaggio della stessa; tra i servizi attivi risulta inoltre "Eolo 100", quale servizio non richiesto, poiché già contemplato nel piano tariffario originario, ma addebitatogli alla somma di 10/mensili nonostante nell'area personale sia previsto a titolo gratuito. III. Il sig. M. Ixxx, dunque, anziché corrispondere i 29,90 € previsti dal contratto di fornitura di servizio internet e voce - ai quali occorre sommare 2€ per l'affitto del router - si è visto addebitare la somma di 83,30 € (canone bimestrale) frutto dell'importo mensile del servizio "Eolo 100". IV. Nonostante l'Utente abbia lamentato con reclami l'attivazione di profili tariffari non richiesti alla Società competente, la stessa, contrariamente alla Delibera 179/03/CSP, art. 8, co. 3, non ha mai proferito nulla nel merito. Occorre segnalare inoltre che le fatture a carico del Sig. M. Ixxx sono state sempre regolarmente corrisposte. V. A fronte degli inconvenienti suesposti, il Sig. M. Ixxx, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Dello storno totale degli insoluti; - Di un rimborso di 69,90€; - Di € 407,50 per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto; - Di € 177,50 per la mancata risposta al reclamo; - Delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Eolo S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Secondo la Società Eolo, il contratto posto in essere con il Sig. M. Ixxx, oltre a prevedere "Eolo Super" e noleggio del relativo Router EVO, consentiva un trimestre di prova gratuito di "EOLO Cento" (per navigazione fino a 100mb/s in download e fino a 10mb/s in upload). Decorsi i tre mesi di prova (formula Try&Buy) il sottoscrittore del servizio, avrebbe potuto disattivare, senza costi aggiuntivi, l'offerta di cui prima, continuando invero la navigazione fino a 30/3 Mb/s.; in caso contrario l'utente sarebbe incorso nel supplemento di 10,00 € sul canone mensile. II. L'utente, non avendo provveduto entro il trimestre a disattivare la formula "Try & Buy" è incorso nella maggiorazione prevista allo scadere dei tre mesi di prova. L'utente, a tal proposito, il 28 gennaio 2019, chiedeva delucidazioni circa l'aumento del canone, a fronte delle quali la Società Eolo rispose prontamente ai quesiti avanzati. III. Quanto alla corresponsione della somma causativa l'installazione dell'antenna, avendo il Sig. M. Ixxx accettato il preventivo e avendolo pagato direttamente al tecnico richiedente, la società operatrice non si ritiene responsabile del pagamento di costi extra. IV. Secondo quanto dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccipito dal Sig. M. Ixxx.
3. Motivi della decisione: L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso in discussione ha ad oggetto una vicenda relativa all'emissione di fatture non corrispondenti a quanto determinato in sede di sottoscrizione del contratto di fornitura di servizio internet e voce, disservizio determinato inoltre dalla non esaustiva risposta dell'operatore ai reclami dell'istante. La normativa di riferimento è quella prevista dalle Delibere Agcom n. 203/18/CONS, dall'Allegato A della Delibera 347/18/CONS e dall'Allegato A della Delibera 79/03/CSP, così come da modifiche apportate con la Delibera 73/11/CONS. Occorre preliminarmente rilevare che, benché la conclusione di contratti di fornitura di servizi internet avvenga per mezzo di un'offerta e corrispondente accettazione dell'interessato, detta offerta assume la qualifica di "offerta al pubblico" ex art. 1336 c.c. A tal proposito l'Agcom con Delibera n. 417/01/CONS, All. A, richiama gli operatori a seguire le indicazioni relative alle "modalità di comunicazione al pubblico, rispondenti al necessario principio di trasparenza, che garantiscono la comprensibilità dell'informazione pubblicitaria e facilitino i processi di comparabilità dei prezzi". In ogni caso, come da specifica del Dlgs. 206/2005, art. 49, lett. e), "prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali o da corrispondente offerta, il professionista fornisce al consumatore le informazioni in maniera chiara e comprensibile: [...] [relative n.d.r.] al prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione; quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali; se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo". Inoltre, a norma dell'art. 51, co. 6 del Dlgs di cui prima, "quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve

confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole". Rispetto al quadro deliberale così delineato e considerando la documentazione posta a complemento della presente causa, non coglie nel segno la lamentela della parte istante relativa all'addebito di piani tariffari diversi rispetto a quelli definiti in sede di sottoscrizione contrattuale, in quanto l'Utente sembrerebbe aver usufruito – gratuitamente – per i primi tre mesi, l'opzione Eolo 100, essendo quest'ultima soggetta alla formula Try & Buy. Tale voce risulta infatti sin dalla prima fattura emessa e regolarmente corrisposta dal cliente de quo. Non avendo il sig. Ixxx prontamente disattivato l'opzione di prova entro il 28/02/2019 – senza incorrere in alcun costo aggiuntivo – lo stesso ha subito una maggiorazione di 10 euro/mensili. La Società Eolo sembrerebbe dunque, in luogo al profilo qui discusso, aver applicato correttamente il piano tariffario riferibile al Cliente interessato. Si potrebbe tuttavia discutere sul contenuto della promozione "standard" – e quindi non soggetta alla formula Try & Buy – sottoscritta dall'Ixxx, ovvero Eolo super. Dalla documentazione allegata, infatti, è possibile constatare come il Servizio Eolo super prevedesse già una navigazione internet fino a 100 Mb/s, senza che quest'ultima fosse considerata come effetto dell'attivazione in prova di Eolo 100. Dovrebbe pertanto verificarsi con apposita apparecchiatura la reale velocità di connessione usufruita dall'Utente in parola ed in caso sia minore a 100 Mb/s, per poter richiedere alla società operatrice di conformarsi a quanto definito in sede contrattuale. Si potrebbe ulteriormente discutere circa la liceità della fatturazione di euro 140,00 richiesta in sede di installazione dell'antenna. Orbene, l'installazione dell'antenna non può essere considerata come servizio accessorio, in quanto condizione necessaria ed essenziale per la reale fruizione dell'offerta definita in sede contrattuale. Dunque, definire i costi dell'installazione dell'antenna come "costi extra che il cliente ha pagato direttamente al tecnico installatore", non coglie nel segno, in quanto, dal dettaglio del profilo del cliente, nella sezione offerta, è possibile rilevare non solo che il tecnico fosse "certificato Eolo" – e dunque inviato in nome e per conto della omonima Società –, ma che l'installazione dell'antenna rientrasse tra le voci comprese dal dettaglio dell'offerta. Concludendo queste prime riflessioni, l'indennizzo ex art. 9, co. 2, All. A della Del. 347/18/CONS, relativo ad una scorrettezza gestionale dell'Operatore in luogo all'attivazione di profili tariffari non richiesti, ovvero Eolo 100, non può essere riconosciuto, come d'altronde la richiesta di storno degli insoluti. Tuttavia, poiché la fatturazione di 140,00 euro relativi all'installazione dell'antenna sembrerebbero rientrare nella definizione di "costi non originariamente previsti o prevedibili" si ritiene opportuno una sua compensazione. L'art. 8, co. 3, Del. 179/03/CSP riconosce agli organismi delle telecomunicazioni la competenza ad assicurare la tracciabilità o la riferibilità dei reclami e/o segnalazioni presentate sia in forma orale – per telefono – che in forma scritta, via fax o per via telematica. Nei casi di rigetto, la risposta al reclamo, oltre a dover essere fornita in forma scritta, deve presentare i requisiti di adeguatezza, esaustività, univocità e chiarezza di quanto dedotto. Ove l'amministrazione si attenga a quanto rappresentato, l'apparato motivazionale del rigetto sarà propositivo a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al dialogo e al confronto. Allo stato dei fatti l'unico reclamo e/o richiesta di chiarimenti pervenuta al servizio clienti risulta essere datata 28/01/2019, rispetto alla quale lo stesso Servizio clienti, considerando la documentazione allegata, ha risposto nella giornata di riferimento. Ricevendo il cliente una risposta scritta ed esaustiva al reclamo inoltrato, lo stesso ha potuto ricevere ascolto in contraddittorio con il gestore, risanando il rapporto di "disparità" tra parti, essendo considerato l'utente come contraente debole. L'indennizzo "da mancata risposta al reclamo" non può per tali ragioni essere riconosciuto. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Eolo SpA, in accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a 1. rimborsare e/o compensare la somma pari a € 140,00 in ragione dei costi sostenuti in sede di installazione dell'antenna e non definiti in sede contrattuale. 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  
Roberto Rizzi

f.to