

DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/316472/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Eolo SpA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 13/08/2020 acquisita con protocollo N. 0343442 del 13/08/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Posizione dell’istante L’istante evidenzia come a seguito di ripetuti malfunzionamenti per assenza di segnale, abbia cessato il contratto con Eolo SpA. Dichiara altresì che tali disagi si sono protratti nel tempo senza che gli interventi del gestore fossero risolutivi. In ragione di un tanto chiede l’annullamento/storno della fattura di 105,23 Euro pari a 97,60 Euro per costi di chiusura e E 4,58 di canone per il periodo 07/04/2020 - 12/04/2020 nonchè il rimborso del danno economico derivante dalla mancata funzionalità del servizio, che quantifica in € 200,00.

Posizione dell’operatore L’operatore Eolo SpA, nella memoria depositata nei termini previsti dalla delibera 203/18/Cons rappresenta che il cliente stipulava il contratto - profilo 30M/3M 128k/128k Best Effort condominiale - attivo dal 07 agosto 2013 con cessazione in data 12 aprile 2020 (per passaggio ad altro operatore), con canone 16,50 € + iva e Rete IP dinamica (servizio accessorio) GRATUITA. Essendo stato il contratto in oggetto stipulato con Direte (ossia un rivenditore Eolo), la fattura di € 105,23 oggetto di contestazione è stata fatturata dal rivenditore medesimo. Per quanto concernente il lato commerciale, per questo contratto veniva eseguito un rimborso da parte di Direte (nostro rivenditore) in data 07/02/2019 di 7,55€ (+iva) per il disservizio registrato nelle seguenti date: dal 4/12 al 5/12; - dal 7/12 al 12/12; - il 14/12; - dal

17/12 al 23/12; - dal 27/12 al 29/12 (Ticket commerciale di riferimento 11889792°). Tuttavia, essendo il Signor _____, un (ex) utente dello scrivente gestore, Eolo, con la presente memoria, si dichiara disponibile a far stornare la fattura lamentata, annullandola. Per quanto, invece, concernente le doglianze espresse relativamente agli asseriti danni economici e morali subiti, lo scrivente gestore rammenta che gli stessi non possano essere lamentati nella presente sede, essendo il Corecom (o meglio l'autorità Agcom), esclusivamente competente all'eventuale riconoscimento dei disservizi subiti, attraverso indennizzi preventivamente previsti e statuiti nelle tabelle.

Motivazione del provvedimento 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, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Per quanto riguarda la richiesta di storno della fattura di € 105,23, la stessa può essere accolta considerato che parte istante ha esercitato il proprio diritto di recesso in quanto la qualità degli accessi ad Internet da postazione fissa non era più corrispondente ai criteri di cui alla normativa Agcom e che parte resistente si dichiara disponibile a stornare la fattura lamentata, annullandola.

DETERMINA

- Eolo SpA, in accoglimento dell'istanza del 13/08/2020, è tenuta a stornare la fattura di € 105,23
È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Roberta Sartor