

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/630775/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXXX, del 12/09/2023 acquisita con protocollo n. 0230019 del 12/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 12 settembre 2023, il sig. XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta l’attivazione, da parte dell’Operatore Eolo S.p.a (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), di una nuova utenza – non voluta – in luogo dell’upgrade del contratto, richiesto nel novembre 2021. In particolare, l’Istante riporta quanto segue: - nel mese di novembre 2021, aderendo ad una promozione Eolo, ho effettuato l’upgrade del mio contratto “Eolo 20 plus Condominiale” a “Eolo Più”, utilizzando l’unica modalità possibile per tale richiesta: dalla mia area cliente del sito Eolo ho attivato la procedura di upgrade cliccando sul bottone “modifica”; - durante tutta la procedura di up-grade, seguendo le operazioni richieste e compilando i campi necessari, mai è apparsa la richiesta di procedere alla chiusura del contratto attivo “Eolo 20 Plus Condominiale”; - Eolo, dal febbraio 2022 ha emesso illegittimamente fatture

sia per “Eolo 20 plus Condominiale” (che avrebbe dovuto essere sostituito da “Eolo Più” il 22 febbraio 2022) che per “Eolo Più” (unico contratto corretto); - la scelta amministrativa di Eolo, in evidente contrasto con la richiesta di un semplice upgrade di abbonamento, di creare un nuovo contratto (“Eolo Più”) senza procedere alla contestuale chiusura dell’esistente (“Eolo 20 Plus Condominiale”), non giustifica in alcun modo il prosieguo di fatturazione del vecchio contratto dato che la fornitura di “Eolo20 Plus Condominiale” non è stata più erogata; - pertanto, le 8 fatture con oggetto “Eolo 20 Plus Condominiale” sono state emesse illegittimamente. Alla luce di quanto contestato, l’Istante chiede il rimborso degli importi esposti nelle 8 fatture illecitamente addebitate e pari a complessivi € 491,21 (€ 65,64 x 8, dedotti € 33,91 già accreditati dall’Operatore). Con nota del 14 novembre 2023, l’Istante replicava alle memorie difensive dell’Operatore: 1) ribadendo l’arbitraria attivazione di un nuovo contratto, effettuata da Eolo senza un’espressa manifestazione di volontà dell’Utente (interessato a un semplice upgrade del contratto esistente); 2) evidenziando che la “fornitura del servizio dati” presso la residenza dell’Istante è sempre stata una ed una sola; 3) lamentando la mancanza di una chiara comunicazione da parte di Eolo.

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore precisava quanto segue: - l’Utente attivava, in data 20 luglio 2009, il contratto denominato “Eolo plus 20 Condominiale” (codice contratto XXXX-XXXX-XXXX) e successivamente, in data 20 febbraio 2022, un secondo contratto, chiamato “Eolo più” (codice contratto XXX-XXX-XXX). - l’Istante, nel 2014, effettuava una modifica del contratto in essere, il cui codice rimaneva tuttavia il medesimo; - così non è accaduto, invece, nel febbraio 2022, quando l’Istante non ha inserito una semplice richiesta di variazione del contratto (upgrade) ma la richiesta di nuova attivazione; - dopo un contatto preliminare del 21 dicembre 2021, in costanza del quale l’Utente rappresentava la volontà di voler sottoscrivere un contratto privato, per guidare il cliente nella scelta del contratto più opportuno e dare così una panoramica dell’offerta, in data 28 dicembre 2021 veniva effettuata la c.d. welcome call tra un operatore di Eolo e il sig. XXX; - tale telefonata, oltre a perseguire un obiettivo commerciale, sono ovviamente volte anche alla spiegazione del servizio, delle condizioni di contratto e della procedura da seguire per l’attivazione dello stesso; - quand’anche il sig. XXX avesse iniziato la procedura convinto di effettuare un upgrade e non una nuova attivazione, i passaggi seguiti e la panoramica visibile dall’area personale sono talmente chiari da non poter lasciare spazio al dubbio. Questa circostanza, unitamente al tempo trascorso (un anno) tra l’avvio della fatturazione - con gli addebiti per entrambi i contratti - e il primo reclamo porta a considerare la contestazione mossa dal sig. XXX come il tentativo di porre rimedio ad una disattenzione di cui Eolo non può essere responsabile; - nella procedura di attivazione seguita dal Sig. XXX, l’Utente viene accompagnato in modo chiaro nel procedimento e in nessuna occasione si fa riferimento ad un upgrade del precedente contratto; - al termine della diversa procedura di modifica di contratto esistente l’utente avrebbe ricevuto una e-mail di conferma della variazione con la relativa fattura (cosa che nel caso di specie non è avvenuta); - in nessun caso, trattandosi di un semplice upgrade, sarebbe stato chiesto all’Utente di inserire nuovamente il proprio indirizzo e, soprattutto, in caso di up-grade il codice contratto non cambia mentre dalla documentazione prodotta dallo stesso Utente (screenshot) è evidente che i contratti attivati sono differenti e presentano codici diversi; - “la fattura che secondo il sig. XXX rappresenterebbe la prova della richiesta di upgrade fa in realtà riferimento all’installazione della parabola per il nuovo e diverso contratto attivato, riportando infatti il codice contratto di Eolo più (XXX-XXX-XXX) e non quello di Eolo plus 20 condominiale (XXXX-XXXX-XXXX). Tale intervento era volto all’installazione di una nuova antenna singola e non a rimuovere quella condominiale, in quanto comunque risultano collegate delle utenze di altri clienti (difficile stabilire, peraltro, quale cavo sia stato utilizzato per l’installazione del nuovo servizio non avendo fornito alcuna prova l’Utente). Anche le due antenne, infatti, hanno codici diversi”; - anche l’e-mail ricevuta dall’Utente in data 22 febbraio 2022 (allegata dall’Utente) riporta non solo la dicitura “il tuo abbonamento è attivo” ma anche un codice contratto diverso (quello di Eolo più: XXX-XXXX-XXX); - per tutto sin qui considerato, non può stupire il riscontro di Eolo del 20 aprile 2023 al reclamo del sig. XXX, inviato solo in data 18 aprile 2023 (dunque a più di un anno di distanza): Eolo contestava la richiesta di rimborso in quanto non era giunta nessuna richiesta di chiusura del contratto “Eolo plus 20 Condominiale”. Dato che né le Condizioni Generali di Contratto né la Carta dei Servizi di Eolo stabiliscono che la richiesta di attivazione di un nuovo contratto comporti automaticamente la chiusura di quello precedente – e ciò ha giustificazioni anche pratiche, poiché presso lo stesso indirizzo possono coesistere più contratti attivi – correttamente l’operatore di Eolo riteneva si trattasse di una richiesta di trasloco; - infine, l’Operatore nel chiudere il contratto “Eolo plus 20 Condominiale” si è limitato ad eseguire quanto richiesto dall’Utente; “delle due l’una: o il sig. XXX lamenta una doppia fatturazione e quindi non vuole usufruire del contratto precedente, oppure desiderava che anch’esso rimanesse attivo e dunque non ci sono

ragioni per discutere nel presente procedimento”. In conclusione, secondo la ricostruzione di Eolo, l’Utente, consapevolmente o per disattenzione, ha attivato un secondo contratto, nuovo e differente rispetto al precedente, senza mai richiedere la cessazione di quest’ultimo.

In linea generale, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all’all. A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti Regolamento di procedura). Nel merito, le richieste dell’istante non risultano meritevoli di accoglimento, neppure parziale. Oggetto della presente controversia è la contestata attivazione, da parte di Eolo, di un nuovo contratto con il mantenimento di quello già in essere e la conseguente doppia fatturazione, a fronte della volontà, che l’Utente asserisce di avere manifestato correttamente, di effettuare semplicemente una modifica del contratto preesistente. L’Operatore sostiene di essersi limitato a dare attuazione a quanto richiesto dall’Utente, il quale – probabilmente erroneamente – ha seguito la procedura on line per una nuova attivazione, anziché quella per un semplice upgrade del contratto già attivo, senza poi richiedere la cessazione di quest’ultimo. Da qui l’Operatore fa derivare la piena legittimità delle fatture emesse per i due contratti. Dal canto suo, l’Utente sostiene di avere seguito correttamente l’iter indicato dal sito per potere procedere alla modifica del contratto esistente e, dunque, di non avere mai accettato una nuova attivazione. Ora, dalla documentazione in atti non può dirsi provata l’illegittimità della condotta dell’Operatore, sia in relazione all’attivazione del contratto “Eolo Più”, sia in relazione all’emissione delle fatture per il contratto “Eolo plus 20 Condominiale”, mai cessato. In primo luogo, gli screenshot delle procedure di attivazione e di modifica, depositati dall’Operatore, evidenziano step differenti e chiari che l’utente è chiamato obbligatoriamente a seguire. Inoltre, dalla documentazione prodotta dallo stesso Utente è evidente la presenza di un codice contratto nuovo e diverso da quello abbinato al contratto “Eolo plus 20 condominiale”, e conseguente all’attivazione di “Eolo Più”. Inoltre, come correttamente rilevato da Eolo, l’attivazione di un nuovo contratto non implica necessariamente la cessazione del precedente - che necessita invece di una esplicita manifestazione di volontà in tale senso da parte del cliente. Pertanto, l’Operatore, in assenza di tale esplicita manifestazione di volontà, ha mantenuto attivo anche il primo rapporto contrattuale, proseguendone la fatturazione. Alla luce dell’istruttoria appare verosimile che il sig. XXX, seppure in buona fede, nella convinzione di avere semplicemente proceduto a una modifica contrattuale, abbia attivato un nuovo contratto, avvedendosi, tuttavia con notevole ritardo e non facendosi parte diligente nel contestare tempestivamente le fatture emesse in relazione al “vecchio” contratto. Volendo anche valutare il caso in esame alla luce della disciplina civilistica dettata dagli artt. 1428 e ss. in materia di errore, si rileva che l’errore in cui è incorso il sig. XXXX – pur potendo esser considerato essenziale ai sensi dell’art. 1429 del c.c. – manca del requisito della riconoscibilità da parte dell’altro contraente (art. 1431 c.c.), indispensabile ai fini della rilevanza dell’errore stesso e della conseguente annullabilità del contratto. Dalla documentazione in atti risulta infatti evidente che Eolo, neppure utilizzando l’ordinaria diligenza avrebbe potuto avvedersi dell’errore dell’Istante. Alla luce di tutte le considerazioni fin qui esposte, valutata la correttezza dell’operato di Eolo, le richieste del sig. XXX non possono che essere rigettate.

#### DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 12/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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 Saini