

DELIBERA N. 127/2021

XXXXX XXXXX / EOLO SPA
(GU14/245073/2020)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; 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 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 17/02/2020 acquisita con protocollo n. 0071144 del 17/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 14/02/2020, il signor XXXX XXXX ha presentato, in data 17/02/2020, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Eolo S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). Precisava che dopo due settimane dall'inizio del rapporto contrattuale (quindi dopo il termine per poter liberamente recedere dal contratto) iniziava ad avere problemi di connessione che provocavano continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e che la velocità di navigazione era al di sotto di quella contrattuale in particolare nelle fasce orarie di maggior bisogno rendendo possibile e idonea la connessione solo dopo le ore 23:00. Contattava quindi a mezzo e-mail l'Operatore lamentando la carenza di un'ideale connettività senza tuttavia ottenere la soluzione del problema; gli veniva per contro comunicato che qualora avesse deciso di recedere dal contratto avrebbe dovuto corrispondere una penale dell'importo di € 177,00. In conseguenza di quanto sopra, in data 06/10/2019 chiedeva di poter recedere dal contratto in esenzione spese precisando che avrebbe provveduto a rimuovere modem ed antenna e che avrebbe altresì spedito a suo carico il tutto all'indirizzo che chiedeva gli venisse comunicato. In data 06/11/2019 l'Operatore cessava il contratto addebitando i corrispettivi relativi all'erogazione del servizio fruito sino all'interruzione del rapporto contrattuale oltre alle spese sostenute per la chiusura dello stesso. Sulla base di quanto rappresentato parte istante formulava le seguenti richieste: lo storno insoluto, il rimborso delle somme pagate e non dovute, un indennizzo per il malfunzionamento del servizio, un indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari e spese di procedura. Nella memoria di replica alle deduzioni dell'Operatore, l'istante meglio precisava le proprie domande come segue: storno totale degli insoluti, rimborso del 50% dei canoni corrisposti, € 1.020,00 per il malfunzionamento del servizio internet, € 300,00 per la mancata risposta al reclamo e le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata Eolo S.p.A. precisava che l'utente, in data 23/10/2018, stipulava il contratto, denominato EOLO EASY, che prevedeva un canone mensile di € 24,90 comprensivo del noleggio "EOLO Router" e il servizio voce. Il contratto veniva attivato in data 10/11/2018 e veniva cessato in data 06/11/2019. Tutte le fatture dell'Operatore venivano regolarmente pagate, ad eccezione della n. 1901842002, contenente i costi di recesso per € 177,01 e che veniva immediatamente contestata. Con riferimento alle doglienze dell'istante si evidenzia come risulta essere stato effettuato un unico speed test di circa 1Mb/s di velocità in download, che, tuttavia, veniva eseguito a mezzo Wi-Fi e non in collegamento diretto, rendendolo pertanto del tutto inaffidabile. In conseguenza di quanto chiariva l'impossibilità di porre in essere misure adeguate dal momento che non veniva effettuato dal cliente quanto più volte richiesto con gli opportuni accorgimenti. L'Operatore continuava spiegando che pur non escludendo l'eventuale sussistenza di un degrado della linea in alcuni momenti della

giornata, la velocità minima garantita, ossia 128kb/s/128kb/s, veniva sempre rispettata e che l'utente non provava nulla per dimostrare il contrario nonostante il reparto tecnico gli abbia più volte chiesto la produzione dei test di velocità della linea come con riferimento ai ticket XXXXXX e XXXXXX prodotti sul fascicolo. L'Operatore segnalava inoltre che, come da documentazione allegata, una volta cessato il contratto, l'istante veniva contattato direttamente dall'ufficio recupero crediti, il quale, per venire incontro alle sue esigenze, proponeva uno sconto sulla fattura di recesso ma riceveva una risposta negativa da parte del ricorrente che respingeva ogni possibilità di conclusione bonaria del rapporto. L'Operatore terminava chiarendo che nessuna responsabilità poteva essergli imputata in merito alle doglianze lamentate in quanto i "costi di recesso" richiesti e mai corrisposti dall'utente, non devono essere intesi quali penali per il recesso contrattuali, ma quali costi di chiusura per la gestione della pratica e per il ritiro della apparecchiature, pertanto dovuti. In secondo luogo segnalava come quanto lamentato sul lato tecnico, ossia la lentezza asseritamente subita sulla linea non è mai stata provata dall'utente in quanto non venivano prodotti gli speed test più volte richiesti. Le attività domandate a parte istante risultavano quindi fondamentali per poter intervenire capillarmente sull'utenza e per risolvere le eventuali problematiche segnalate ma l'utente non si dimostrava collaborativo pretendendo solo un rimborso senza effettivamente seguire le indicazioni date della nostra assistenza. Terminava la memoria chiarendo che anche qualora ci fosse stato un disservizio (presunta lentezza), quanto previsto contrattualmente, ossia 128kb/s/128kb/s, veniva sempre rispettato rendendo non applicabile qualsivoglia indennizzo. Per tutto quanto esposto l'Operatore chiedeva il rigetto dell'istanza formulata nei suoi confronti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti ex lege. Ciò evidenziato, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento neanche parziale, in ragione di quanto di seguito precisato. La voce "indennizzi vari" non può in alcun modo essere tenuta in considerazione essendo del tutto vaga e priva di qualsiasi giustificazione e quantificazione. Riguardo allo storno degli insoluti e al malfunzionamento della linea si evidenzia quanto segue: non si comprende perché un contratto a dire dell'istante inidoneo dopo due sole settimane dalla sua sottoscrizione, in quanto non utilizzabile durante il giorno e che quindi non poteva soddisfare le esigenze lavorative dell'istante, sia stato dallo stesso cessato solo a un anno di distanza. Oltre a quanto sopra si evidenzia che è stato depositato un solo speed test che appare quindi non atto a provare l'effettivo servizio al di sotto dei minimi contrattuali per tutta la durata del contratto; a prescindere da quanto sopra la lentezza della navigazione non fonda il diritto all'indennizzo da malfunzionamento ma consente al cliente di recedere dal contratto in esenzione spese. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) si evidenzia come sia l'Istante stesso a depositare i riscontri ricevuti e che in ogni caso i reclami scritti non siano stati trasmessi a mezzo pec o fax o raccomandata a/r e quindi non vi è prova della

effettiva ricezione del messaggio da parte del gestore telefonico in merito alle comunicazioni non riscontrate. L'indennizzo richiesto non merita pertanto accoglimento. In ragione di tutto quanto non si ritiene che nulla sia dovuto nemmeno a titolo di spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata nei confronti di Eolo S.p.A. per le motivazioni sopra riportate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE