



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/632208/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - 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 legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 19/09/2023 acquisita con protocollo n. 0235969 del 19/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto privato di telefonia fissa con l’operatore Eolo spa, lamenta continui disservizi della connessione internet verificatisi nei mesi di marzo, aprile e maggio 2023. Riferisce di aver effettuato numerose telefonate per segnalare il problema e cercare una soluzione e allega al fascicolo documentale le registrazioni delle stesse. Produce, inoltre, un’email inviata dall’operatore il 29 maggio 2023, in cui quest’ultimo si impegna ad effettuare un rimborso relativo al periodo di malfunzionamento riscontrato, specificando che verrà applicato come sconto sulla fattura successiva. L’istante sostiene che il suddetto risarcimento non sia mai stato corrisposto e che i reclami presentati per sollecitarlo non abbiano ottenuto

risposta: ha chiesto, pertanto, la risoluzione del contratto. Contesta la fattura n. 2302062709 del 29/07/2023 dell'importo di € 49,80 a causa degli innumerevoli disagi tecnici subiti e quella n. 2302350157 del 30/08/2023 in cui vengono addebitati i costi della disattivazione. Chiede la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento riferito a 30 giorni nell'arco temporale di marzo, aprile e maggio che quantifica in € 90,00; di un ulteriore indennizzo per mancata risposta ai reclami di maggio per un importo di € 225,00. Inoltre formula una generica richiesta di indennizzo per il tempo perso e lo stress e per la procedura di conciliazione – definizione.

Posizione dell'operatore.

L'operatore non ha prodotto alcuna memoria difensiva né alcun documento.

Motivi della decisione.

In caso di mancato adempimento della prestazione, che nella fattispecie consiste nel fornire un servizio di connessione internet funzionante, l'onere della prova dell'eventuale corretto adempimento incombe sul debitore che, non essendosi costituito nella procedura, non ha fornito alcun elemento per contrastare la tesi dell'istante. Inoltre la sussistenza del disservizio è indirettamente provata dall'email prodotta agli atti in cui l'operatore afferma che riconoscerà un risarcimento per il disagio subito dall'utente mediante sconto sulla successiva fattura. Il cliente sostiene, però, che tale indennizzo non è mai stato corrisposto e anche in questo caso non sono presenti agli atti elementi che possano contraddire tale affermazione. Si ritiene, pertanto, di dover accogliere la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio per i mesi di marzo, aprile e maggio. Poiché riferisce di innumerevoli e continui disservizi, che l'operatore non ha contestato, si ritiene che l'indennizzo debba essere calcolato sull'intero periodo in questione e quantificato, ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) in € 276,00 (€ 3,00 x 92 giorni). Appare fondata anche la contestazione della bolletta n. 2302350157 del 30/08/2023 in cui vengono addebitati i costi della disattivazione, in quanto il recesso contrattuale è avvenuto per giusta causa, dovuta al malfunzionamento e alla mancata corresponsione del risarcimento. Per quanto riguarda la bolletta 2302062709 del 29 luglio 2023, si rileva che è relativa al periodo 6 agosto – 5 ottobre 2023 e quindi non concerne l'arco temporale in cui si è verificato il disservizio, per cui la richiesta di storno deve essere respinta. Poiché non risulta agli atti alcun reclamo, se non le registrazioni delle telefonate effettuate, di cui peraltro non si conosce la data e alle quali è stato comunque dato riscontro, si rigetta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Le ulteriori istanze di corresponsione di indennizzo non possono essere accolte in quanto riguardano ipotesi non contemplate dal Regolamento (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

DETERMINA

- Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/09/2023, è tenuta a stornare la bolletta n. 2302350157 del 30/08/2023, dell'importo di € 69,01 e corrispondere un indennizzo pari a € 276,00.

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
NOEMI ATZEI