



DELIBERA N. 32 /2023

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Eolo XXX (GU14/475089/2021).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 23 novembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza del 15 novembre 2021 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Eolo XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 7 dicembre 2021, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 24 gennaio 2022, rinviata al 14 marzo 2022 ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 14 marzo 2022;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell’istante

L’istante lamenta sia un crollo della connettività con conseguente inutilizzabilità della connessione che sia continue cadute di linea del servizio voce nonché la sospensione di entrambi i servizi.

In particolare nell’istanza introduttiva il rappresentante legale della società istante ha fatto presente quanto segue.

- a) in data 30 novembre 2019 l’istante stipulava, in relazione alla linea numero 0735 - 9XXXX con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad Internet denominato “Eolo Easy” ad un canone mensile di euro 26,90 (ventisei/90), con incluso il servizio voce quale accessorio gratuito che veniva attivato il 16 dicembre 2019;
- b) il 20 maggio 2021 si verificava un crollo della connettività con conseguente inutilizzabilità sia della connessione sia del servizio voce con continue cadute di linee;
- c) il 26 maggio 2021 l’utente apriva reclamo telefonico (ticket numero 15816XXXX) lamentando la suddetta problematica;
- d) a fronte della suddetta segnalazione e della impossibilità di risolvere il problema on line, l’operatore faceva intervenire un tecnico in loco il successivo 29 Maggio 2021;
- e) l’operatore non ha mai dato soluzione definitiva al disservizio intervenuto, offrendo solo momentanei interventi risolutivi che, in ogni caso, non hanno determinato una riparazione definitiva del guasto ad oggi ancora presente;
- f) in particolare, gli Speed Test effettuati, hanno rilevato dal mese di maggio 2021, che la banda fornita da Eolo relativamente all’utenza in oggetto, rendeva inesercibile la navigazione ed era di gran lungo inferiore ai 30 Mega pubblicizzati su Web e in sede di stipula contrattuale;
- g) nonostante l’impossibilità di addivenire ad una risoluzione tecnica del disservizio, l’istante pagava interamente l’addebito dei costi per i mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre, mentre pagava parzialmente le successive fatture di ottobre e novembre 2021, in presenza di costanti guasti e disservizi giunti sino alla sospensione della linea nei mesi di ottobre e dicembre 2021;
- h) sospensione del servizio avvenuta quasi continuativamente nei mesi di ottobre, novembre e dicembre e provata dalle istanze GU5 depositate agli atti e dai provvedimenti temporanei emessi dal Corecom Marche.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) storno e/o restituzione di tutte le somme pagate da aprile a novembre 2021 pari alla somma di euro 250,00 (duecentocinquanta/00);
- 2) indennizzo per continuato malfunzionamento del servizio a norma dell'articolo 6, dell'allegato A alla delibera indennizzi da maggio ad agosto 2021 pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00);
- 3) indennizzo per la sospensione illegittima della linea 0735 – 9XXXX per infondati motivi amministrativi, oltre al risarcimento dei danni per l'acquisto di device nuovi al fine di far studiare i figli con la didattica a distanza nei periodi di interruzione della linea.

La posizione dell'operatore

Eolo XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) in data 30 Novembre 2019 l'istante stipulava, in relazione alla linea numero 0735 - 9XXXX con Eolo un contratto per il servizio di accesso ad Internet denominato "Eolo Easy" ad un canone mensile di euro 26,90 (ventisei/90), con incluso il servizio voce quale accessorio gratuito, con banda minima garantita pari a 128 Kb/s regolato dalle condizioni generali di contratto per i servizi Eolo depositate agli atti e che veniva correttamente attivato il 16 dicembre 2019;
- b) il 26 maggio 2021 l'utente apriva reclamo telefonico (ticket numero 15816XXXX) lamentando problematiche relative alla connessione dati;
- c) a fronte della suddetta segnalazione l'operatore si attivava prontamente effettuando un intervento tecnico in loco il 29 maggio successivo, all'esito del quale emergeva che la qualità della connessione, pur rispettando la banda minima garantita, non poteva essere migliorata a causa della presenza di piante che ostacolavano la trasmissione del segnale;
- d) la suddetta circostanza tecnica, veniva comunicata all'utente a cui veniva contestualmente chiesto se intendeva mantenere attivo il contratto o procedere alla chiusura dello stesso senza costi (vedi comunicazione mail del 18 agosto 2021);
- e) in assenza di una espressa indicazione in tal senso da parte dell'utente, il contratto rimaneva attivo, continuando ad essere rispettata la banda minima garantita e fornito il servizio d'accesso a internet contrattualmente pattuito;
- f) contrariamente a quanto sostenuto dall'utente, dunque, Eolo ha sempre adempiuto al contratto in essere tra le parti, fornendo il servizio di accesso ad Internet, nel rispetto della banda minima garantita e fornendo l'assistenza tecnica richiesta;
- g) a ben vedere, l'obbligazione dell'operatore è unicamente quella di fornire l'accesso ad Internet rispettando la banda minima garantita e non quello di assicurare costantemente una connessione a 30 Mb/s;
- h) nel caso di specie, si rileva, come la banda minima garantita in base al contratto fosse pari a 128 Kb/s e sia stata sempre rispettata, e pertanto nessun inadempimento può essere imputato a Eolo;

- i) ciò che l'utente lamenta è nient'altro che una lentezza della connessione, alla quale l'istante avrebbe potuto reagire mediante il recesso dal contratto senza costi, considerata l'impossibilità di migliorare la qualità del servizio offerto;
- j) come costante giurisprudenza Agcom insegna, in conformità a quanto disposto dall'art. 8, comma 6, della delibera numero 244/08/CONS, la lentezza della navigazione non può configurarsi causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni né può legittimare la liquidazione di un indennizzo. La stessa Autorità, in più pronunce, ha ribadito che la lentezza di navigazione dà la facoltà all'utente di cambiare operatore senza costi di cessazione, senza possibilità di erogare indennizzi;
- k) pertanto, non essendo ravvisabile, alcun genere di responsabilità imputabile all'operatore Eolo, il caso di specie non integra alcuna fattispecie prevista dal Regolamento indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva la richiesta di risarcimento del danno subito, di cui al punto sub 3), per l'acquisto di device nuovi al fine di far studiare i figli con la didattica a distanza nei periodi di interruzione della linea oggetto di controversia, non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata da ultimo, dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS. Resta comunque salvo, ai sensi del comma 5, dello stesso articolo 20, il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n. 3/2019).

Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, vengono parzialmente accolte come di seguito indicato.

L'utente, con riferimento al contratto stipulato con l'operatore il 30 novembre 2019, avente ad oggetto la fornitura di accesso ad internet denominato "EoloEasy" con servizio voce, accessorio e gratuito, lamenta ripetuti malfunzionamenti della linea a far data dal 20 maggio 2021. Riguardo allo storno degli insoluti e/o restituzione delle fatture pagate nel periodo da maggio a novembre 2021 e quindi all'eccepito malfunzionamento della linea numero 0735 – 9XXXX si evidenzia quanto segue.

E' stato depositato agli atti da parte dell'istante un solo Speed – Test eseguito il 26 agosto 2021, che appare non atto a provare l'effettivo servizio al di sotto dei minimi contrattuali per tutta la durata del disservizio lamentato.

Inoltre, a prescindere dall'unica rilevazione effettuata, si evidenzia che la velocità di trasferimento dei dati rilevata è stata in Download pari a 0,9 Mbps e in Upload pari a 1,5 Mbps, cioè a unità di misura che non è mai scesa al di sotto della banda minima garantita in base al contratto – così come integrato dalla carta dei servizi e dalla ulteriore documentazione contrattuale – pari a 128 Kb/s che corrispondono a 0,128 Mbps. Ne consegue che, il disservizio lamentato dall'utente non è stato nient'altro che una lentezza della connessione, non una inesercibilità della linea. A prescindere da quanto sopra, la lentezza della navigazione non fonda il diritto all'indennizzo da malfunzionamento né fonda il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, ipotesi unicamente circoscritte al malfunzionamento del servizio consistenti nella irregolare erogazione dello stesso. La lentezza della navigazione consente unicamente al cliente di recedere dal contratto in esenzione spese alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera numero 244/08/CONS. Sotto questo profilo non può condividersi l'eccezione inesercibilità della linea sostenendo che, a seguito dell'intervento tecnico in loco del 29 maggio 2021, la problematica tecnica della lentezza non poteva essere migliorata a causa della presenza di piante che ostacolavano la trasmissione del segnale poiché la qualità della connessione ha sempre rispettato la banda minima garantita. Invero, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, Eolo si è attivato prontamente per la verifica della trasmissione del segnale e ha comunicato prontamente all'utente sia attraverso il tecnico sia con la comunicazione mail del 18 agosto 2021 la possibilità dell'utente di procedere alla chiusura del contratto senza costi di recesso. Non si comprende, pertanto, perché un servizio definito "inesercibile" dall'istante sia stato dallo stesso mantenuto per quasi un anno.

Dall'istruttoria condotta è emersa, inoltre, la necessità di ricostruire l'intera vicenda anche avendo riguardo alle lamentate interruzioni e quindi agli atti dei due procedimenti prodotti dalla parte con formulario GU5, uno in pendenza del tentativo obbligatorio di conciliazione e l'altro in pendenza dell'istanza di definizione.

Il 15 settembre 2021 l'utente presentava a questo Corecom, istanza GU5/456850/2021, che acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine alla lamentata prima interruzione della linea dal 15 settembre 2021, in data 29 settembre 2021 emetteva provvedimento temporaneo per la linea numero 0735 – 9XXXX, volto a riattivare i servizi sospesi connessi all'utenza oggetto di istanza e per i quali l'utente aveva provveduto al pagamento parziale della fattura n. 210191XXXX, entro il giorno 01 ottobre 2021. Provvedimento che è stato ottemperato dall'operatore il 14 ottobre 2021. Pertanto, la prima procedura d'urgenza incardinata dall'istante, si concludeva con un provvedimento di riattivazione del servizio, accertata l'illegittimità amministrativa della sospensione a seguito del parziale pagamento della fattura sopracitata.

Il 16 novembre 2021 l'utente presentava a questo Corecom, nuova istanza GU5/475097/2021, che acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine alla lamentata interruzione della linea dal 16 novembre 2021, in data 30 novembre 2021 emetteva provvedimento temporaneo per la linea numero 0735 – 9XXXX, volto a riattivare i servizi sospesi connessi all'utenza oggetto di istanza in pendenza della presente procedura di definizione della controversia. Provvedimento che alla data del 13 dicembre 2021 è stato ottemperato. Anche in questo caso la riattivazione del servizio è stata autorizzata accertata l'illegittimità amministrativa della sospensione a seguito del parziale pagamento della fattura n. 210245XXXX, dell'8 ottobre 2021, pari ad euro 57,80 (cinquantasette/80), pagata dall'istante per l'importo di euro 5,00 (cinque/00), e della pendenza di risoluzione della controversia.

In entrambe le procedure di emergenza, l'operatore precisava che la linea numero 0735 – 9XXXX, era stata sospesa non a causa di problemi tecnici, bensì in conseguenza del mancato pagamento integrale delle fatture emesse nonostante i reclami inviati dall'istante e la pendenza delle procedure presentate dinnanzi a questo Corecom.

In relazione alla suddetta problematica dell'interruzione di servizi, si osserva preliminarmente che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP, pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A alla delibera Agcom 203/18/CONS, come sostituito da ultimo dall'Allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

Ai sensi del citato articolo è infatti previsto che: "1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento.

Dalla ricostruzione probatoria, ne consegue l'illegittimo comportamento dell'operatore che ha interrotto il servizio a causa di un pagamento parziale e nonostante l'esistenza di procedure in corso, volte a verificare il malfunzionamento della linea. Di conseguenza si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo richiesto al punto sub 3) per la sospensione del servizio di accesso ad internet ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, per un arco temporale pari a 29 giorni per la prima interruzione (dal 15 settembre 2021 al 14 ottobre 2021) e pari a 27 giorni per la seconda interruzione (dal 16 novembre 2021 al 13 dicembre 2021). Per un totale complessivo di 56 (cinquantasei) giorni di sospensione che, moltiplicati per l'indennizzo di euro 7,50 (sette/50) giornaliero, corrisponde alla liquidazione di un indennizzo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00). La sospensione del servizio voce, invece, essendo un servizio qualificato nell'offerta "Eolo Easy" come servizio accessorio e gratuito va indennizzata ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Regolamento indennizzi e cioè applicando l'importo di euro 2,50 (due/50) per il numero totale dei giorni di sospensione (56), per un importo di euro 140,00 (centoquaranta/00). Per un indennizzo complessivo di euro 560,00 (cinquecentosessanta/00). Deve riconoscersi, altresì, lo storno degli addebiti insoluti della fatture n. 210191XXXX, dell'8 agosto 2021, pari ad euro 57,80 (cinquantasette/80), pagata dall'istante per l'importo di euro 28,90 (ventotto/90), ossia pagata per la parte dovuta (16 agosto 2021 – 14 settembre 2021) e non oggetto del periodo di interruzione del servizio. Deve riconoscersi, inoltre, lo storno e il ricalcolo della fattura n. 210245XXXX, dell'8 ottobre 2021, pari ad euro 57,80 (cinquantasette/80), pagata dall'istante per l'importo di euro 5,00 (cinque/00), fattura a carico dell'utente fino alla data del 15 novembre 2021, con compensazione della somma parzialmente versate dall'istante. Con obbligo per l'operatore di procedere alla ripulitura della posizione amministrativa- contabile dell'utente.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / Eolo XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 15 novembre 2021 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 560,00 (cinquecentosessanta/00), quale indennizzo omni comprensivo per l'illegittima interruzione del servizio internet e del servizio voce accessorio e gratuito;
- stornare gli addebiti rimasti insoluti nella fattura n. 210191XXXX, dell'8 agosto 2021;
- stornare e ricalcolare la fattura n. 210245XXXX, dell'8 ottobre 2021, pari ad euro 57,80 (cinquantasette/80), pagata dall'istante per l'importo di euro 5,00 (cinque/00), fattura a carico dell'utente fino alla data del 15 novembre 2021, con compensazione della somma parzialmente versate dall'istante;
- ripulire la posizione amministrativa- contabile dell'utente.

2. Il presente 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.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

Il Presidente

(Cinzia Grucci)