

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.1317

**OGGETTO: Definizione XXX controversia XXX / Eolo X (già NGI X)**

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo “*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 4 dicembre 2008;

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di EOLO X (di seguito EOLO) la mancata attivazione del servizio “EOLO” per la connessione internet. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver stipulato in data 11/9/2012 un contratto con EOLO, che prevedeva l’attivazione di una nuova linea presso la sua nuova abitazione;
- di aver ricevuto in data 19/9/2012 dal servizio clienti le indicazioni su come procedere per l’attivazione del servizio. Nello specifico l’istante dopo aver richiesto e ottenuto l’attivazione del nuovo servizio avrebbe dovuto inviare una richiesta di chiusura del vecchio servizio causa trasloco, in modo che l’eventuale credito residuo potesse essere trasferito sul nuovo servizio sotto forma di prolungamento contrattuale;
- di aver provveduto in data 20/9/2012 a richiedere l’attivazione della nuova linea tramite il sito web del gestore;
- di aver subito in data 27/9/2012, il prelievo sulla carta di credito dell’importo di 47,50 euro, relativo ad una fattura riferita alla linea della precedente abitazione e corrispondente al periodo successivo al trasloco, ossia 12/10/2012 - 12/12/2012;
- di aver contestato al gestore il succitato prelievo e di aver più volte sollecitato l’attivazione del nuovo servizio, senza esito;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- di avere ricevuto solo in data 11/11/2012, la visita di un tecnico che riscontrava l'impossibilità di attivare il servizio a causa dell'assenza di segnale;
- di aver ricevuto dal gestore, in data 16/11/2012, la comunicazione dell'impossibilità di attivare l'ordine pattuito per ragioni tecniche.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la tardiva lavorazione del trasloco richiesta in data 11/09/2012 ed evasa solo in data 26/10/2012;
- b) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio dall'11/09/2012;
- c) il rimborso dell'importo di 47,50 euro relativo ad una fattura riferita ai mesi di ottobre-novembre 2012 in cui l'istante aveva già effettuato il trasloco e la richiesta di cessazione della vecchia linea;
- d) il rimborso dell'importo di 100,00 euro relativo al canone di attivazione della nuova linea mai avvenuta;
- e) il rimborso dell'importo di 73,40 euro relativo al canone di abbonamento;
- f) l'indennizzo per la mancata lavorazione del reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

EOLO, nella propria memoria, eccepisce di aver adempiuto correttamente alle condizioni generali del contratto, rilevando che a fronte della mancata attivazione del servizio per l'assenza del segnale sul territorio interessato, emetteva la nota di credito di 185,61 euro in favore dell'istante, a titolo di rimborso, per l'importo versato e non utilizzato. Di conseguenza, in data 29/1/2013, richiedeva all'istante di indicare le proprie coordinate bancarie per procedere con il versamento, ma quest'ultimo non ha mai risposto alla comunicazione, pertanto, il rimborso non è mai stato effettuato.

Inoltre con nota del 28 aprile (prot. AL /2016/22439 del 29/04/2016) il gestore evidenzia di aver tentato, senza esito, un ulteriore contatto con la parte istante per provvedere al rimborso di quanto dovuto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente è necessario specificare che tutte le domande saranno trattate congiuntamente. L'istruttoria rileva che in merito alla mancata attivazione del servizio "EOLO" il gestore ha fornito una giustificazione tecnico-giuridica, informando l'istante di non poter portare a termine l'installazione dell'antenna a causa dell'assenza di segnale. Per tale motivo, l'operatore emetteva in favore dell'istante una nota di credito di 185,61 euro (centottantacinque/61), corrispondente all'importo versato e relativo ad un servizio non goduto dallo stesso. Quindi, per provvedere a tale rimborso, richiedeva all'istante, con e-mail del 29/1/2013 depositata agli atti, le proprie coordinate bancarie senza, però, ottenere alcun riscontro. Alla luce di ciò, si rileva da parte del gestore il corretto adempimento delle condizioni generali di contratto, sia restituendo quanto incassato a fronte di un servizio non erogato, sia dando prova del fatto che ciò è avvenuto per cause non a se stesso imputabili. Ne deriva che non sussistono gli estremi per il riconoscimento di alcun indennizzo in favore dell'istante, il quale potrà ritenersi ristorato del disagio patito esclusivamente con il rimborso dell'importo versato per un servizio non goduto. A tal proposito si precisa che, il Sig. XXX dichiara di avere diritto ad un rimborso complessivo di 220,90 euro (duecentoventi/90), di cui 47,50 euro relativi ad una fattura riferita ai mesi di ottobre-novembre 2012; 100,00 euro relativi al canone di attivazione della nuova linea mai avvenuta, e 73,40 euro relativi al canone di abbonamento. Il gestore nel presente procedimento si è limitato ad indicare di aver emesso in favore dell'istante una nota di credito di 185,61 euro (centottantacinque/61), per l'importo versato e non utilizzato dall'istante, senza però dimostrare l'esattezza della somma da riconoscere, depositando documenti attestanti il prelievo di tale somma dal conto corrente del Sig. XXX, nonostante incomba sull'operatore l'onere di provare il proprio adempimento. Pertanto, in mancanza di prova contraria, si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante riconoscendo in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

favore dello stesso il rimborso di 220,90 euro (duecentoventi/90) (centottantacinque/61). Infine, si ritiene che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami sia da rigettare, in quanto dall'istruttoria emerge che il gestore ha dato un riscontro a tutte le comunicazioni ricevute dall'istante, fornendo risposte adeguatamente motivate e nel rispetto della normativa di settore.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Eolo X (già NGI X) per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 220,90 euro (duecentoventi/90) a titolo di rimborso per importo versato e relativo ad un servizio non goduto;

2. La società Eolo X (già NGI X) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)