

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.184
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / EOLO X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1930);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata erogazione di servizi da parte della Eolo X che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Eolo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la mattina del 21.12.2016, si verificava il blocco del funzionamento di tutti i dispositivi gestiti dal contratto in oggetto (linee telefoniche, linee internet, gestione e-mail) per problemi al router fornito da Eolo, dovuti ad un cambio di indirizzo IP compiuto ad insaputa dell'istante, senza alcuna comunicazione da parte di Eolo. La richiesta di immediato intervento tecnico restava inevasa costringendo la società istante a rivolgersi ad un'altra ditta perché il problema tecnico venisse risolto. Solo nel tardo pomeriggio dello stesso giorno, l'intero sistema informativo veniva ripristinato grazie all'intervento tecnico esterno. Dopo una richiesta di rimborso inviata ad Eolo e dopo la prima udienza di conciliazione, parte istante non riceveva alcuna risposta.

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

- a) il rimborso delle spese sostenute per l'intervento di una terza ditta chiamata a risolvere il problema tecnico denunciato, pari ad euro 622,20;
- b) una ulteriore somma pari ad euro 2.000 richiesta in via transattiva a titolo di risarcimento per la mancata attività lavorativa del 21.12.2016 e il ristoro del danno d'immagine subito, atteso che vari clienti hanno cercato inutilmente di mettersi in contatto con la società istante per questioni inerenti l'attività commerciale della stessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Eolo nella propria memoria specificava che in data 16.11.2016 veniva attivato il servizio Eolo Azienda 10/2 per il servizio di connettività ad internet comprensivo, come accessori gratuiti, del router Eolo, della linea back up adsl oltre ad un indirizzo IP statico. Che successivamente, in data 12.12.2016, l'utente richiedeva tramite la propria area clienti, l'aggiunta di 8 IP statici, al costo mensile di euro 33,60 oltre Iva. Tale richiesta veniva prontamente presa in carico dalla società convenuta e, tal uopo, la stessa scriveva una e-mail del seguente tenore: *"Gentile cliente, la presente per informarla che in data odierna la variazione richiesta alla sua connessione Eolo [...] Le ricordiamo che se ha richiesto l'associazione di 8 IP statici è necessario accedere all'area cliente per confermare o modificare i dati dell'intestatario della rete [...]"*.

Precisa quindi che accedendo all'area cliente, Eolo informa che qualora non venga effettuato il cambio manuale della rete statica, lo switch definitivo avverrà automaticamente dopo dieci giorni dall'upgrade/downgrade.

Nonostante quanto sopra, parte istante non provvedeva a modificare le impostazioni del router con la conseguenza che, decorsi dieci giorni, Eolo, in automatico, attivava gli 8 indirizzi IP con la conseguenza inevitabile del blocco del sistema di connessione dello stesso utente. Specifica quindi che se l'utente prestando più attenzione alle istruzioni fornite, avesse semplicemente contattato Eolo con anticipo, si sarebbe potuta posticipare la data dello *swap* degli indirizzi IP evitando qualsiasi disservizio.

## 3. Motivazione della decisione

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

Le domande di cui ai punti a) e b) possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento.

In relazione alla richiesta di corresponsione della somma di euro 2.000,00, occorre rilevare che sebbene la stessa pur qualificandosi come una richiesta di risarcimento del danno, istanza su cui la presente Autorità non potrebbe pronunciarsi, esulando una simile valutazione dalle proprie



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

specifiche materie di competenza, può essere interpretata come una richiesta di indennizzo ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo le quali, "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno". In ogni caso, anche applicando l'interpretazione di cui sopra, non è comunque possibile addivenire al riconoscimento di alcun indennizzo.

La carta servizi Eolo prevede che, in caso di reclami relativi a malfunzionamenti dei servizi, Eolo si impegna a prendere in carico la segnalazione entro il giro lavoro successivo effettuando la relativa notifica al cliente. Inoltre, all'art. 2.9 specifica nel dettaglio tutta la procedura relativa alla risoluzione delle segnalazioni relative ai guasti.

Parte istante lamenta che la propria richiesta di intervento sia stata inevasa da parte di Eolo, e per questo si sarebbe vista obbligata a rivolgersi ad una ditta terza per il ripristino del servizio. Nel fare questo però, non ha in alcun modo tenuto conto che i tempi contrattualmente previsti per la risoluzione delle problematiche insorte e per la riattivazione del servizio, non erano ancora trascorsi. Come infatti specificato, il problema si è presentato la mattina del 21.12.2016 ed è stato risolto mediante intervento esterno, nel pomeriggio dello stesso giorno. Pertanto, Eolo non è stato messo nella possibilità di intervenire e ripristinare il servizio nei termini contrattualmente dovuti.

Pertanto, nulla può essere dovuto a parte istante, né come rimborso di quanto corrisposto alla ditta terza in quanto è stata una sua volontà rivolgersi ad essa prima di dare la possibilità alla società Eolo di intervenire, né a titolo di indennizzo in quanto non risultano da parte di Eolo, inadempimenti indennizzabili.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Eolo X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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