

DELIBERA N. 37/2020

**XXX / EOLO X
(GU14/121159/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201807 del 10/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Eolo X (di seguito Eolo), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10.05.2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. Stipulava contratto denominato Eolo Casa Promo, con velocità di navigazione internet pari a 30 Mbps download e 3 Mbps upload, al costo di euro 24,90 al mese, pagati bimestralmente (euro 49,80); avrebbe inoltre dovuto pagare euro 3 al mese per 24 mensilità a titolo di costi di installazione, fino a gennaio 2019. Tuttavia, successivamente a tale data, non solo nella fattura febbraio/marzo 2019 i 3 euro continuavano ad essere richiesti, ma addirittura l'importo in fattura aumentava di 5 euro (euro 10 bimestrali). Immediatamente reclamava chiedendone la correzione. Eolo non provvedeva, ritenendo sufficiente riaccreditare l'importo, imponendo, quale unica possibilità per effettuare l'accredito, la comunicazione delle coordinate bancarie. L'istante rifiutava di fornire il suo iban per due ragioni: riteneva corretto provvedere alla restituzione attraverso un assegno, non accettando di essere obbligato a fornire le proprie coordinate bancarie; nessun operatore lo aveva inoltre informato circa il tempo che avrebbe impiegato la compagnia a correggere la fatturazione, conseguentemente riteneva ingiusto dover pagare un importo superiore in attesa di un futuro rimborso. Eolo in data 03/05/2019, senza alcun preavviso, sospendeva il servizio. In pari data veniva attivato un procedimento Gu5 volto ad ottenerne il ripristino. In data 13/05/2019, il Corecom E-R emetteva il provvedimento di ripristino indicando quale termine il 16/05/2019. Eolo non ottemperava ed in data 22/05/2019 l'istante nuovamente depositava Gu5. In data 27/05/2019, l'istanza veniva rigettata perché l'istante non aveva provveduto al pagamento di quanto dovuto, relativo al periodo di utilizzo del servizio. In data 30/05/2019, l'istante provvedeva al pagamento di quanto dovuto e riproponeva Gu5.

In data 31/05/2019, il Corecom ER accoglieva l'istanza ed emetteva il provvedimento di ripristino entro il 05/06/2019. Eolo, ciononostante, arbitrariamente e contro la volontà del contraente, in data 02/06/2019 chiudeva il contratto emettendo, peraltro, anche la fattura di chiusura. Notava anche che la connessione ad internet risultava spesso lenta e con frequenti disconnessioni; ciò sarebbe stato dovuto al malfunzionamento del ripetitore di Miradolo Terme (PV), secondo quanto riferito dagli operatori di Eolo, a tal riguardo interpellati. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) ripristino dell'importo richiesto in fattura come da contratto; 2) storno/rimborso delle fatture emesse; 3) indennizzi per malfunzionamento del servizio; 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 5) indennizzo per addebiti in fattura non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

Eolo, con memoria in data 26/06/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. L'istante lamenta come, nonostante fosse stato scontato il costo di installazione pari ad euro 3 al mese (per 24 mesi), il canone mensile aumentava di euro 5, passando dal prezzo promozionale di euro 24,90 al mese a quello di euro 29,90. L'utente lamenta anche di aver avuto problemi con la fruizione della linea internet, lamentandone la lentezza. L'utente stipulava con Eolo, in data 19/12/2016, il contratto denominato "Eolo Casa Promo" al costo di euro 24,90 mensili per sempre, oltre al pagamento di euro 3 a titolo di costi di installazione, i quali sarebbero stati addebitati esclusivamente per 24 mesi. Per errore di sistema, allo scadere dei 24 mesi, il costo di euro 3 veniva rimosso, ma il prezzo del contratto, anziché rimanere all'invariato costo promozionale, passava a quello di listino, pari ad euro 29,90 mensili. Pertanto, la fattura relativa al bimestre febbraio/marzo 2019 veniva emessa per un importo di euro 59,80 invece che di euro 49,80. Accortosi subito del problema, Eolo si attivava immediatamente al fine di ripristinare la corretta fatturazione e, contestualmente, provvedeva ad impostare l'emissione automatica della nota di credito (allegata) per la cifra pagata in eccesso per ogni fattura errata emessa (euro 10 a bimestre). Tuttavia, nonostante espressa richiesta in data 11/03/2019 da parte di Eolo (allegata), l'utente non provvedeva a corrispondere l'importo dovuto, impedendo quindi, di fatto, all'operatore di finalizzare il rimborso già predisposto. Il tentativo di conciliazione si concludeva con un mancato accordo, poiché l'istante insisteva nel rifiutare sia di pagare la somma dovuta, sia di indicare le proprie coordinate bancarie al fine dell'erogazione del rimborso da parte dell'operatore. Nel frattempo, veniva richiesto il pagamento del periodo di competenza dal 04/04/2019 al 03/06/2019, sempre per l'importo errato di euro 59,80, cui sarebbe automaticamente seguita la nota di credito di euro 10. Tuttavia, l'utente non provvedeva al pagamento della stessa, né per l'intero né per la minor somma ritenuta corretta (pari ad euro 49,80). Pertanto, non avendo ricevuto alcun pagamento, dopo oltre un mese dalla scadenza della fattura, Eolo provvedeva a sospendere il contratto, come espressamente previsto dall'art. 10.3 delle Condizioni generali di contratto per i servizi Eolo (allegate), con decorrenza dal giorno 03/05/2019. L'utente presentava allora ben tre istanze GU5: la prima, in data 13/05/2019, con esito positivo (disattivazione del servizio senza avere informato l'istante); la seconda, in data 27/05/2019, con esito negativo (per mancato pagamento di quanto dovuto); la terza, in data 31/05/2019, con esito positivo (per intervenuto pagamento parziale e per mancata informazione di imminente disattivazione). A tal riguardo, si precisa che, essendo le procedure relative ai pagamenti e all'emissione delle fatture del tutto automatizzate, non è possibile, in mancanza di pagamento del canone, bloccare la procedura automatizzata che, dopo la sospensione del contratto, conduce alla

sua chiusura definitiva; di ciò l'istante veniva informato, sia in conciliazione, che in successive comunicazioni scritte (allegate). Dunque, nonostante lo spirito conciliativo manifestato fin da subito da Eolo, che aveva prontamente provveduto ad emettere le relative note di credito in attesa di rimediare all'errore sistemico pacificamente ammesso, l'utente, al contrario, si dimostrava non collaborativo rispetto alle alternative indicate, che avrebbero condotto ad una celere soluzione dei problemi. Solo in data 30/05/2019 l'istante contattava l'assistenza di Eolo, affermando di aver pagato solo euro 24,90 a fronte dei 59,80 richiesti, non riconoscendo come dovuta la restante parte. Di nuovo, gli operatori spiegavano le problematiche connesse alle procedure automatizzate e l'esistenza delle note di credito spettanti al cliente, precisando come il pagamento parziale non fosse sufficiente a bloccare la chiusura automatica del contratto. Tali avvertimenti non sortivano tuttavia alcun effetto. A causa di ciò, come ampiamente preannunciato dall'operatore in molteplici occasioni, il contratto veniva chiuso definitivamente il 02/06/2019. Alla luce di quanto esposto, non si ritiene possa essere imputata all'operatore alcun tipo di responsabilità, avendo ottemperato a tutti i doveri sul medesimo incumbenti, comunicando prontamente all'istante il da farsi per risolvere il problema lamentato, istante che, tuttavia, non seguiva le indicazioni ricevute, non attenendosi alla procedura prevista.

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. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. Il contratto rispetto al quale si richiede il ripristino in fattura dell'importo originariamente pattuito risulta infatti cessato in data 02/06/2019. La richiesta di cui al punto 2) relativa allo storno/rimborso delle fatture emesse, può essere parzialmente accolta, nonché rimodulata nel quantum debeatur. Nulla quaestio rispetto allo storno dei 10 euro erroneamente addebitati in fattura: come da documentazione allegata, l'operatore, prima ancora che l'istante si rivolgesse a questo Corecom, aveva già accolto la richiesta di ripristinare la corretta fatturazione, ribadendo tale volontà sia in sede di conciliazione sia nelle proprie memorie a seguito dei GU5 depositati dall'istante. Alla luce della documentazione in atti, devono essere stornate anche le fatture emesse successivamente alla sospensione del servizio, disposta in data 03/05/2019 per asserita morosità. In tali casi, l'operatore è sempre tenuto a inviare all'utente una comunicazione di preavviso di sospensione, in mancanza della quale la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente allo storno di tutte le fatture emesse successivamente. La richiesta di cui al punto 3) relativa agli indennizzi per malfunzionamento del servizio non può essere accolta. L'istante lamenta malfunzionamento del servizio Internet (velocità di navigazione al di sotto dei valori pattuiti e frequenti disconnessioni) e tuttavia non fornisce, a riprova di ciò, alcuna documentazione; ciò, in ossequio al disposto di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). In particolare, l'AGCOM Speed Test, ribattezzato Nemesys, è, come noto, l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete ed, inoltre, di avere una certificazione con valore legale. Tale caratteristica lo rende indispensabile nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi e/o indennizzi a causa di una connessione non in linea con

le prestazioni minime garantite da contratto. Come detto, una tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta prodotta in atti da parte istante, al quale, pertanto, non può essere riconosciuto il richiesto indennizzo per malfunzionamento del servizio. Alla luce di quanto riportato al precedente punto 2) ed in applicazione del principio del favor utentis, può invece riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento dell'indennizzo di cui all'art. 5 della delibera n. 347/18/CONS per illegittima sospensione del servizio dal 03.05.2019 (data di sospensione del servizio) al 02/06/2019 (data di chiusura del contratto). In considerazione dell'arco temporale indennizzabile (gg. 31), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 232,50 (duecentotrentadue/50), a norma del citato art. 5 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 4) sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta. Non esiste infatti agli atti copia di reclami cui risulti non essere pervenuto riscontro da parte di Eolo. La richiesta di cui al punto 5) relativa all'indennizzo per addebiti in fattura non dovuti non può essere accolta, poiché trattasi di fattispecie non prevista come indennizzabile ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Eolo X, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Eolo X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 232,50 (duecentotrentadue/50), a norma dell'art. 5 della delibera n. 347/18/CONS.

3. Eolo X è tenuto, inoltre, ad accordare lo storno delle fatture emesse successivamente ad illegittima sospensione del servizio in data 03/05/2019.

4. Eolo X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 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.

Bologna, 19/03/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi