

**DELIBERA N. 70/2021**

**XXX/ EOLO XXX  
(GU14/367171/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX, del 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0532628 del 16/12/2020 che ha successivamente delegato il sig. XXX;

VISTI gli atti del procedimento;



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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del giorno 11/11/2020, l'utente, in data 16/12/2020, ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Eolo XXX (di seguito Eolo), lamentando, dal giorno 25/09/2020, ripetute interruzioni della linea. Aggiunge che ogni giorno inviava delle PEC di reclamo, rimaste tutte senza riscontro.

Ciò premesso, l'utente richiede:

- a) indennizzo per mancato funzionamento della linea;
- b) storno delle fatture emesse per pagamento anticipato;
- c) indennizzo per mancata risposta alle PEC.

L'utente, con memoria n. prot. AL/0532628 del 16/12/2020, contesta in toto le dichiarazioni dell'operatore.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, con memoria n. prot. AL/0055005 del 01/02/2021, dichiara quanto di seguito.

In data 24/03/2020, l'utente, stipulava con Eolo un contratto per la fornitura del servizio di accesso ad Internet, denominato "Eolo Easy", con servizio voce accessorio e gratuito; il suddetto contratto veniva correttamente attivato il 31/03/2020 e durante lo svolgimento del rapporto, si verificavano due interruzioni del servizio per differenti cause.

La prima interruzione del servizio, dal 25 settembre 2020 al 2 ottobre 2020 (data del ripristino), è stata determinata da un disservizio generalizzato sulla BTS di Monte Evangelo, causato da un cedimento strutturale del traliccio BTS, alla quale si collegava anche la BTS di Madonna di Puianello, su cui si attestava la radio dell'Utente. A fronte di questo disservizio, l'operatore riconosceva all'Utente un rimborso in forma di sconto, pari ad euro 7,17, accreditato in fattura; - la seconda interruzione del servizio è conseguita al mancato pagamento, da parte dell'Utente, della fattura relativa al periodo 30/09/2020 - 29/11/2020. Infatti, pur risultando la linea perfettamente funzionante, l'erogazione del servizio è stata sospesa commercialmente in data 29/10/2020, per il mancato pagamento di detta fattura, non ancora emessa in quanto, avendo l'Utente prescelto come metodo di pagamento l'addebito su carta di credito, la fattura si genera solo in caso di effettivo pagamento; - tale circostanza era perfettamente nota all'Utente che il 02/11/2020, aveva contattato l'assistenza dell'operatore, chiedendo se il servizio fosse sospeso per il



mancato pagamento e, considerata la risposta affermativa, come potesse cambiare i dati della carta di credito. Ciononostante, l'utente non procedeva alla modifica dei riferiti dati, in tal modo impedendo l'addebito della fattura e il conseguente ripristino del servizio.

L'utente presentava due istanze di adozione di provvedimento temporaneo al Corecom, la prima il 02/11/2020 e l'altra il 24/11/2020; in entrambe le occasioni, l'istante, che veniva contattato dall'assistenza tecnica dell'operatore, di fatto, impediva all'operatore di trovare una soluzione alla problematica lamentata.

In data 15/01/2021, l'utente richiedeva il recesso dal contratto, con data di cessazione il 13 febbraio 2021; circa la prima interruzione del servizio, nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore, ai sensi dall'art. 4 delle Condizioni generali di contratto (condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio), il cui punto 3, stabilisce che "in caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati e/o alla rete funzionale all'erogazione del Servizio di Eolo, dovuti a caso fortuito od a forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Eolo avrà facoltà di sospendere il Servizio in ogni momento, in tutto o in parte, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Eolo perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente" e, il cui punto 5, sancisce che "Eolo non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi causati da forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da Eolo"; aggiunge che alla luce di tali disposizioni delle condizioni generali di contratto, non è ravvisabile alcuna responsabilità a carico dell'Operatore e che, in ogni caso, anche laddove volesse riconoscersi un indennizzo all'utente lo stesso, in base all'art. 6, commi 1 e 4, del Regolamento in materia di indennizzi, non potrebbe essere superiore a € 49,00, di cui € 42,00 per 7 giorni di interruzione del servizio di accesso a internet ed € 7,00 per 7 giorni di malfunzionamento del servizio voce accessorio e gratuito.

Evidenza che la seconda interruzione del servizio lamentata dall'utente, a far data dal 29/10/2020, non è stata determinata da problemi tecnici, bensì dal mancato pagamento da parte dello stesso della suddetta fattura, in forza di quanto disposto dall'art. 1460 c.c., in materia di inadempimento contrattuale, in base al quale "nei contratti con prestazioni corrispettive, ciascuno dei contraenti può rifiutarsi di adempiere la sua obbligazione, se l'altro non adempie o non offre di adempiere contemporaneamente la propria".

Pertanto, a fronte del mancato pagamento entro i dovuti termini, l'operatore ha legittimamente sospeso l'erogazione del servizio, con la conseguenza che nessuna responsabilità può ascriversi allo stesso.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda sub a) merita accoglimento, per i motivi di seguito indicati.

L'utente, con riferimento al contratto stipulato con l'operatore in data 24/03/2020, avente ad oggetto la fornitura di accesso ad Internet, denominato "Eolo Easy", con servizio voce accessorio e gratuito, lamenta ripetute interruzioni della linea, a far data dal giorno 25/09/2020. Dall'istruttoria condotta, è emersa la necessità di ricostruire l'intera vicenda anche avendo riguardo agli atti dei conseguenti tre procedimenti introdotti dalla parte con formulario GU5, in pendenza del tentativo di conciliazione. Il 29/09/2020, l'utente presentava istanza GU5/332529/2020 da 332523/UG/2020 a questo Corecom, che



acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine alla lamentata prima interruzione della linea (dal 25/09/2020), in data 08/10/2020, emetteva una comunicazione di archiviazione del procedimento, per riattivazione della linea. Il 02/11/2020, l'utente presentava istanza GU5/347889/2020 da 332523/UG/2020 a questo Corecom, che acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine alla lamentata interruzione della linea (dal 30/10/2020), in data 12/11/2020, emetteva una comunicazione di archiviazione del procedimento, per riattivazione della linea dal giorno 11/11/2020; Il 24/11/2020, l'utente presentava istanza GU5/357675/2020 da 332523/UG/2020 a questo Corecom, che acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine alla lamentata interruzione della linea (dal 22/11/2020), in data 26/11/2020, emetteva una comunicazione di archiviazione del procedimento, per riattivazione della linea.

In occasione della prima interruzione della linea del 25/09/2020, l'utente inoltrava al gestore le PEC di reclamo del 26/09/2020, del 27/09/2020 e del 28/09/2020 (versate in atti, senza le ricevute di consegna e di accettazione) e avanzava la prima procedura d'urgenza che si concludeva con un procedimento di archiviazione per riattivazione del servizio, in pendenza del tentativo di conciliazione. In sede di GU5 e in memoria, l'operatore dichiara che l'interruzione della linea dal 25/09/2020 al 02/10/2020, giorno di ripristino del servizio (data non contestata dall'utente), era stata determinata dal cedimento di un traliccio, ubicato in una zona su cui si attestava la radio dell'utente e che per tale ragione, si tratterebbe di un disservizio dovuto a cause ad esso non imputabili e dunque, a forza maggiore, ai sensi dell'art. 4, punti 3 e 5 delle Condizioni generali di contratto. Tuttavia, detta affermazione non può considerarsi sufficiente ai fini di quanto previsto dall'art. 1218 c.c., in materia di onere della prova, atteso che l'operatore avrebbe dovuto provare quanto sostenuto ed affermato, anche in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui in caso di contestazione di inadempimento, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelli dovuti ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera Agcom 179/03/CSO, art. 3, comma 4), non risulta, dunque, assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che il disservizio è dipeso da cause a lui non imputabili e pertanto, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito dall'utente (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 156/2020).

Di conseguenza, si ritiene che l'istante, per il disservizio patito, abbia diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 4, del Regolamento Indennizzi. Per i giorni d'interruzione del servizio di accesso a Internet, dal 25/09/2020 al 01/10/2020 (in data 02/10/2020 il servizio è stato ripristinato), è riconosciuto un indennizzo, ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, pari a euro 42,00 (7 giorni di disservizio x 6 euro pro die). Relativamente al suddetto periodo, per il servizio voce accessorio e gratuito, è riconosciuto all'istante, un indennizzo, ai sensi dell'art. 6, comma 4, del Regolamento indennizzi, pari a euro 7,00, (7 giorni x euro 1,00 pro die). Come sopra rilevato, in data 02/11/2020, l'utente attivava un altro procedimento d'urgenza per il ripristino della linea, che si concludeva in data 12/11/2020, con una comunicazione di archiviazione del procedimento per riattivazione della linea in data 11/11/2020 (l'utente, nel formulario GU5, dichiarava che la linea era stata riattivata già dal giorno 09/11/2020).



Nel formulario GU5, l'operatore precisava che la linea era stata sospesa a far data dal 29/10/20, non a causa di problemi tecnici (non risultavano reclami in tal senso) bensì, in conseguenza del mancato pagamento della fattura relativa al periodo 30/09/2020/-29/11/2020 e che l'ultima bolletta non era ancora stata emessa poiché il pagamento avveniva tramite carta di credito e si generava solo in caso di effettivo pagamento. Aggiunge che dalle note presenti sul portale dell'operatore, si evince che il cliente, in data 02/11/2020, contattava l'assistenza clienti Eolo, chiedendo se la linea fosse stata sospesa per mancato pagamento e considerata la risposta affermativa, come potesse cambiare i dati della carta, ma l'utente non modificava i riferiti dati, impedendo l'addebito della fattura e il conseguente ripristino del servizio. In data 24/11/2020, l'utente, come detto, attivava un ulteriore procedimento d'urgenza per la riattivazione della linea, che si concludeva in data 26/11/2020, con una comunicazione di archiviazione del procedimento, atteso che il servizio era stata riattivato.

Nel formulario GU5, l'utente allega una segnalazione generica di linea non funzionante (produce una comunicazione non chiara e né tantomeno comprensibile, a causa dei caratteri sovrapposti, rispetto alla quale non è stato possibile definire se si trattasse di una PEC o altro), contestata dall'operatore. Il gestore afferma che nessuna segnalazione relativa a problemi tecnici è stata esposta dall'utente, a fronte di quanto già comunicato nei precedenti GU5, sussistendo solo una nuova nota sul terminale, attinente alla richiesta di rimborso dei disservizi verificatisi nel periodo 25/09/2020-02/10/2020 e che la linea era stata interrotta sempre in conseguenza del riferito mancato pagamento della fattura. Altresì, l'operatore dichiara che l'assistenza tecnica di Eolo tentava più volte di contattare l'istante al fine di comprendere la problematica insorta e risolverla, ma l'utente, per ammissione dello stesso, riagganciava sempre, rifiutandosi di parlare con l'operatore.

L'istante, negli ultimi due formulari GU5, lamenta l'interruzione totale dei servizi, ma non ne precisa i motivi, mentre il gestore, come suddetto, afferma che il predetto disservizio derivava dal mancato pagamento della riferita fattura (circostanza non contestata dall'utente stesso) in tal modo, declinando la propria responsabilità, in forza di quanto disposto dall'art. 1460 c.c., in materia di inadempimento contrattuale. L'operatore ha sostenuto la legittimità del distacco per morosità dell'utente.

Tuttavia, rispetto al dovere dell'operatore, a fronte del mancato pagamento delle fatture, di informare l'utente con "congruo preavviso" circa il provvedimento di sospensione del servizio, ex art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, non si rinviene agli atti alcun documento atto a provare l'invio all'utente del riferito preavviso di sospensione. In merito, giova richiamare il costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom (cfr. ex multis delibere Agcom (cfr. ex multis delibere Agcom 23/10/CIR, 50/10/CIR, 80/11/CIR 31/12/CIR, Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020 e 150/2020) per cui "è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale la sospensione dell'utenza deve, comunque, considerarsi illegittima".

Di conseguenza, atteso il mancato assolvimento da parte dell'operatore dei propri oneri informativi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per sospensione del servizio, ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, del Regolamento degli Indennizzi, secondo quanto di seguito. Sul punto rilevano gli ultimi due provvedimenti temporanei di riattivazione del servizio da cui si evince, per la sospensione dell'accesso a Internet, l'arco temporale indennizzabile di 12 giorni (dal 29/10/2020 al 09/11/2020,



data di riattivazione del servizio, per ammissione dell'utente), riguardo al quale si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 1, pari ad euro 7,50/die, per complessivi euro 90,00 e un ulteriore arco temporale indennizzabile di 5 giorni (dal 22/11/2020 al 26/11/2020, data di riattivazione del servizio), rispetto al quale si ritiene di riconoscere all'istante indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 1, pari ad euro 7,50/die, per complessivi euro 37,50. Per il servizio voce accessorio e gratuito, relativamente al periodo dal 29/10/2020 al 09/11/2020, è riconosciuto un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 2, per complessivi euro 12,00 (12 giorni, X 1 euro/die) e circa il periodo dal 22/11/2020 al 26/11/2020, è riconosciuto un indennizzo pari a euro 5,00 (5 giorni X 1 euro/die). La domanda sub b) può essere accolta parzialmente per i motivi di seguito indicati. Nel caso di specie, l'operatore non produce alcuna prova a supporto della debenza da parte dell'istante, degli importi richiesti nell'asserita fattura, relativa al periodo 30/09/2020-29/11/2020. In buona sostanza, l'onere probatorio, ai sensi dell'art. 1218 c.c., non risulta assolto dal gestore, il quale non allega alcuna documentazione a supporto di quanto dedotto, indispensabile ai fini della risoluzione della vertenza de quo. Invero, in atti, manca la riferita fattura, le voci di importo contestate e il modulo indicante la modalità di pagamento prescelta dall'utente, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione della vicenda, in particolare sotto il profilo della assenza di responsabilità da parte dell'operatore in relazione ai fatti in contestazione (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 115/2020). Eolo è tenuto, pertanto, a stornare all'istante, la fattura relativa al periodo 30/09/2020-29/11/2020, e, limitatamente ai riferiti periodi interessati dal disservizio (dal 29/10/2020 al 09/11/2020 e dal 22/11/2020 al 26/11/2020), mentre non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture successive. La domanda sub c) deve essere respinta, per i motivi di seguito indicati. Si rileva che l'istante ha depositato agli atti le PEC di reclamo del 26/09/2020, del 27/09/2020 e del 28/09/2020 (prive di qualsiasi elemento che ne attesti l'effettivo invio all'operatore, ma non contraddette dallo stesso), già in pendenza di procedura di conciliazione. Come da orientamento costante Agcom (cfr. Delibera n. 212/18/CIR), al fine di poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione, intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile.

Per questi motivi il Corecom, all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del XXX, nei confronti della società Eolo XXX
2. L'operatore è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



- I. euro 42,00 (quarantadue/00), a norma dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 25/09/2020 al 02/10/2020;
- II. euro 7,00 (sette/00), a norma dell'art. 6, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 25/09/2020 al 02/10/2020;
- III. euro 90,00 (novanta/00), a norma dell'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 29/10/2020 al 09/11/2020;
- IV. euro 37,50 (trentasette/50), a norma dell'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 22/11/2020 al 26/11/2020;
- V. euro 12,00 (dodici/00), a norma dell'art. 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 29/10/2020 al 09/11/2020;
- VI. euro 5,00 (cinque/00), a norma dell'art. 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 22/11/2020 al 26/11/2020

**3.** La società Eolo XXX è tenuta a stornare a favore dell'utente la fattura, relativa al periodo 30/09/2020-29/11/2020, per il periodo dal 29/10/2020 al 09/11/2020 e dal 22/11/2020 al 26/11/2020.

**4.** La società Eolo XXX è tenuta a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

**5.** 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.

**6.** 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, 17/06/2021

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi

