

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/266060/2020**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ALBERTIN [REDACTED] - Eolo SpA**  
**IL DIRETTORE**

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 4 settembre 2001, n. 26 e succ. mod., recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, di seguito denominato Corecom;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni tra l'Autorità e il Comitato regionale per le Comunicazioni Valle d'Aosta siglata in data 2 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente ALBERTIN [REDACTED] del 10/04/2020 acquisita con protocollo N. 0159397 del 10/04/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La Sig.ra [REDACTED] Albertin, nel mese di novembre 2017 sottoscriveva un contratto con Eolo. Dal mese di aprile 2018 riscontrava i primi problemi di connessione, sempre segnalati alla società. Nel mese di luglio 2018 la linea smetteva di funzionare totalmente. Nonostante i molteplici reclami, Eolo ha continuato ad emettere le fatture, che ha pagato fino al mese di novembre 2019. Premesso quanto sopra esposto, la ricorrente richiede: 1) Rimborso delle fatture pagate da luglio 2018 a novembre 2019; 2) Cessazione della linea senza costi e penali; 3) € 300,00 per mancata risposta al reclamo; 4) € 4.365,00 quale indennizzo per sospensione del servizio.

A seguito dell’istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] Albertin (UG 249967/2020) questo Corecom ha convocato l’udienza di conciliazione in data 27 febbraio 2020 nel corso della quale le parti non hanno trovato un accordo. La ricorrente ha quindi presentato in data 10 aprile 2020 istanza di definizione della controversia (GU14 266060/2020). L’operatore Eolo SpA non ha provveduto a presentare memorie/controdeduzioni nei termini previsti dal comma 2 - art. 16 - Allegato A - Delibera Agcom 203/18/CONS. Il Corecom ha pertanto convocato l’udienza di discussione in data 27 luglio 2020 nel corso della quale le parti non hanno trovato un accordo.

Nel merito, per le ragioni suesposte, sulla base della documentazione fornita le parti, le richieste formulate dalla Sig.ra [REDACTED] Albertin vanno parzialmente accolte: - per quanto concerne la richiesta della ricorrente di cui al punto 1) le fatture oggetto di rimborso, di cui l’operatore e la ricorrente stessa hanno confermato periodo e importo, sono comprese tra il 29 luglio 2018 e il 29 novembre 2019 per una cifra complessiva pari a €. 398,40; - la richiesta di cui al punto 2) prevede lo storno della fattura n. 1902006601 del 30 novembre 2019 di €. 58,33 nella quale sono inseriti i costi di disattivazione del servizio; - per quanto concerne il punto 3) non vi è documentazione allegata agli atti dell’istanza di definizione comprovante la mancata risposta dell’operatore a reclami inoltrati dalla ricorrente; - per quello che consta della richiesta formulata al punto 4) non è possibile dare corso alla stessa in quanto non vi sono evidenze né è stata presentata istanza di riattivazione della linea, tramite il formulario GU5, presso questo Corecom.

DETERMINA

- Eolo SpA, in accoglimento dell'istanza del 10/04/2020, è tenuta a 1) corrispondere alla Sig.ra [REDACTED] Albertin, entro 30 giorni dalla data odierna, l'importo di €. 398,40 relativo alle fatture emesse tra il 29 luglio 2018 e il 29 novembre 2019 alle seguenti coordinate bancarie [REDACTED]; 2) operare lo storno della fattura n. 1902006601 del 30 novembre 2019 di €. 58,33 nella quale sono inseriti i costi di disattivazione del servizio cessato come da richiesta della ricorrente. 3) corrispondere alla Sig.ra [REDACTED] Albertin, entro 30 (trenta) giorni dalla data odierna tramite versamento alle coordinate bancarie suindicate la somma di €. 50,00, a titolo di spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Felice Ciavattone