

DELIBERA N. 76/20

**XXXXX XXXXX / EOLO SPA
(GU14/101917/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 29/04/2020;

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. 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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0130010 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 5 marzo 2019 e nella memoria depositata in data 5 maggio 2019, il sig. XXXXX XXXXX lamenta l'errata applicazione dello sconto riservato a persone nel cui nucleo familiare ci sia una persona con disabilità, in relazione all'abbonamento relativo all'anno 2019; dichiara infatti che, a differenza di quanto previsto nell'abbonamento relativo all'anno 2018, l'operatore abbia applicato tale sconto solo alla parte base del servizio e non anche all'opzione IP statico. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - rimborso della quota del 50% del canone pagato per l'opzione IP statico; - applicazione dello sconto su tutti i servizi erogati ai successivi rinnovi. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 60,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria prodotta, relativamente alla parte in diritto, così dichiara: "Si precisa innanzitutto come lo sconto per "particolari categorie di clientela" applicato con riferimento all'opzione accessoria IP statico, inizialmente applicato nei confronti dell'Utente XXXX XXXX, non era né è dovuto; pertanto non può essere richiesto dall'Utente sulla base della Delibera 46/17/CONS. L'Utente infatti, intestatario del contratto XXXXXXXXXXX, ha un parente che rientra nelle c.d. "particolari categorie di clientela" alle quali specificatamente si applica la Delibera summenzionata. Tuttavia, la riduzione del 50% prevista dalla Delibera AGCOM è dovuta solamente sull'importo del canone del servizio (canone base) e non anche su eventuali accessori, come l'IP statico. In ragione di ciò si veda come, per l'appunto, il canone mensile pagato dall'Utente sia già ridotto in quanto lo stesso gode già della riduzione prevista dalla Delibera 46/17/CONS, essendo presente all'interno del suo nucleo familiare una persona con disabilità. Infatti, l'Utente paga per il suo contratto Eolo Casa (promo) un importo ridotto di Euro 14,95 al mese, a fronte di un canone base mensile totale di Euro 24,10. A ciò si deve aggiungere l'importo mensile di Euro 9,15 pagato mensilmente dall'Utente per l'opzione accessoria IP statico alla quale però, come detto, non può essere applicato lo sconto richiesto. L'agevolazione in parola è prevista unicamente in relazione al canone base e non ai servizi accessori: il godimento nell'anno 2017/2018 dell'indicata scontistica con riferimento anche al canone dell'IP statico deve infatti essere considerata una agevolazione che l'Operatore ha deciso di erogare a tantum. Da tutto quanto esposto appare evidente come l'Utente usufruisca già dell'agevolazione prevista dalla succitata Delibera, correttamente con riferimento unicamente al canone base. Nessuna ulteriore scontistica può invece essere richiesta dall'Utente con riferimento al servizio IP statico, al quale non si estende la previsione della Delibera." Chiede pertanto il rigetto integrale della domanda attorea.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte, nemmeno parzialmente, per le motivazioni che seguono. Parte istante lamenta il mancato riconoscimento dello sconto previsto dalla delibera 46/17/CONS sull'opzione IP statico per un abbonamento relativo ad un numero di postazione fissa. L'art. 4 di tale delibera prevede che "gli operatori che offrono servizi voce e servizi di trasmissione dati da postazione fissa, riconoscono agli utenti sordi, ciechi totali e ciechi parziali, ovvero agli utenti nel cui nucleo familiare sia presente un soggetto sordo, cieco totale o cieco parziale, a prescindere dalla tecnologia e dalla velocità di connessione prescelte dal richiedente, una riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte flat e semiflat voce e dati e per le offerte di sola navigazione ad internet o la fruizione di almeno 180 (centottanta) ore mensili gratuite di navigazione internet per tutte le proprie offerte di accesso ad internet a consumo. Ogni richiesta da parte dell'utente di cambio di piano tariffario, indipendentemente dalla tecnologia di connessione, laddove tecnicamente possibile, deve essere eseguita dall'operatore senza alcun costo per l'utente finale, salvo i casi di reiterate ed immotivate richieste di cambio profilo." Si evince pertanto che tale scontistica debba essere applicata a tutte le offerte flat e semiflat voce e dati, e non anche ad eventuali servizi accessori, estranei ed ulteriori rispetto alle predette offerte. Nel caso di specie, il servizio IP statico è un servizio accessorio, applicato su richiesta dell'utente in aggiunta all'offerta flat o semiflat voce e dati, e pertanto non rientra tra le fattispecie per cui è previsto lo sconto. Il fatto che l'operatore abbia deciso spontaneamente di applicare inizialmente una diminuzione di costo anche a tale servizio, non può essere ritenuto un dato tale da fondare il riconoscimento di una scontistica successiva, in quanto rientra piuttosto nell'ambito discrezionale delle politiche aziendali proprie di ciascun gestore. Pertanto, si ritiene che le richieste di parte istante non possano essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Eolo SpA per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.
- 2.** 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.
- 3.** 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.
Milano, 29 aprile 2020

IL PRESIDENTE