

**DELIBERA N. 113**

**XXXXXX XXXXXXXXX XXXXX / OPNET S.P.A. (GIÀ LINKEM)  
(GU14/534437/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXXX XXXXX del 25/06/2022 acquisita con protocollo n. 0199985 del 25/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "Parte istante, in relazione del servizio internet, sito in \*\*\*\*\* alla via \*\*\*\*\*, usufruiva a partire dal 10.10.2019 dei servizi erogati dall'operatore "LINKEM S.p.A.". Secondo quanto contrattualmente pattuito, l'utente, con tale offerta Linkem, aveva la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet ADSL. Orbene quanto dichiarato dalla società LINKEM non trovava riscontro. A partire dal mese di gennaio 2021 l'utente, infatti, riscontrava il malfunzionamento del servizio internet; nello specifico l'utente riscontrava di frequente l'immotivata interruzione del funzionamento del servizio internet, nonché rilevava molte volte che la velocità di connessione era molto lento o quasi nullo. Sempre nel mese di gennaio 2021 l'istante contattava il Servizio Clienti LINKEM e richiedeva, pertanto, l'immediato ripristino del funzionamento dei ridetti servizi, oltre agli indennizzi previsti per legge. La società LINKEM riconosceva i predetti disservizi, confermando che avrebbe provveduto all'immediato ripristino del funzionamento dei ridetti servizi. Nonostante i vari reclami telefonici e scritti, parte istante, tuttavia, non riceveva alcun riscontro. L'utente, stanco della situazione, richiedeva alla società LINKEM di recedere dal predetto contratto a causa dei su citati disservizi. La disattivazione della linea LINKEM e di tutti i servizi ad essa collegati avveniva nel mese di ottobre 2021. Ma non era finita qui! Nel mese di novembre 2021 l'istante riceveva la bolletta n. 21-2310973 del 15.11.2021, con la quale la società LINKEM richiedeva l'importo di € 14,90, a titolo di costi di disattivazione linea. L'utente, in definitiva, pur avendo subito i su indicati disservizi, era invitato a pagare l'importo di € 14,90, a titolo di costi di disattivazione linea. Sempre nel mese di novembre 2021 l'istante contattava il servizio Clienti LINKEM e disconosceva il ridotto importo per le motivazioni su esposte, e ne richiedeva lo storno totale, oltre agli indennizzi previsti per legge. Nonostante i vari reclami telefonici, l'istante non ha ottenuto ad oggi alcun riscontro. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. La sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società LINKEM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II. lo storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società LINKEM; III. l'importo complessivo di € 950,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV. l'importo di Euro 300, a titolo di spese della procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: “Con riferimento al lamentato malfunzionamento del servizio a decorrere dal mese di gennaio 2021, Linkem ha proceduto a verificare la posizione del Cliente e, analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che le doglianze rappresentate dal sig. \*\*\*\*\* non trovano riscontro con quanto risulta dall'analisi oggettiva dei ticket presenti sui propri sistemi. Ed invero, come dimostra chiaramente il documento n. 1 relativo al riepilogo delle segnalazioni effettuate dal Cliente al Call Center di Linkem con precisazione dell'oggetto della chiamata a decorrere dal periodo oggetto di contestazione, il sig. \*\*\*\*\* non ha mai contattato il Call Center di Linkem per richieste di assistenza tecnica. A riguardo, vale la pena porre l'attenzione su quanto disposto dalla: • Delibera n. 385/18 del Corecom Emilia-Romagna “Trova applicazione il consolidato principio che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” . • Delibera n. 257/18 del Corecom Calabria “Secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi” • Delibera n. 69/11/CIR dell'AGCOM “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che Linkem ha fornito riscontro al reclamo del 19/12/2021 in data 24/01/2022 (doc. 2) come da relativo ticket, nel rispetto dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi Linkem (doc. 3). Si precisa altresì che alcun reclamo risulta pervenuto in data 31/01/2021 e 30/11/2021, né sono stati prodotti da controparte. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto. È pertanto chiaro che alcuna responsabilità è imputabile a Linkem per le doglianze lamentate dal sig. \*\*\*\*\* . Con riferimento alla fattura n. 21-2310973 di € 14,90 (doc. 4) contestata dal sig. \*\*\*\*\* , si rappresenta che, conformemente alle condizioni generali di contratto (doc. 5), Linkem ha legittimamente emesso la suddetta fattura relativa al contributo di disattivazione, dovuta dal Cliente e che risulta dallo stesso correttamente saldata. Quanto al rimborso delle spese

di procedura, si osserva che il procedimento innanzi al Co.re.com, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale e che questo operatore ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto da questo operatore, nulla è dovuto. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato di Linkem, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a Linkem per quanto lamentato dal Cliente. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

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

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Parte istante contesta, nello specifico, la fattura n. 21-2310973 del 15.11.2021 dell'importo di € 14,90, contenente il costo di disattivazione della linea, addebitato dal gestore a seguito della disdetta effettuata nel mese di ottobre 2021. Di contro, l'operatore convenuto evidenzia l'avvenuto saldo della suddetta fattura ed eccepisce la legittimità del suddetto costo in quanto espressamente previsto nelle condizioni generali di contratto in ottemperanza alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, come ricavabile da documento allegato agli atti. Sul punto, si richiama l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007 (c.d. decreto "Bersani"), a mente del quale: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Anche le Linee Guida dell'AgCom di cui all'Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS prevedono espressamente che le spese di recesso possono riguardare, tra l'altro, i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza. Ciò posto, si osserva che, nel caso di specie, il costo di disattivazione risulta espressamente comunicato all'istante nelle condizioni generali di contratto e rientra nella tipologia di costi di recesso ammessi dall'Autorità, di talché è da ritenersi dovuto. Inoltre si rileva che in atti non v'è evidenza di eventuale documentazione riguardante eventuale posizione debitoria a carico dell'istante. Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono trovare accoglimento. Con riferimento alla richiesta sub III), da intendersi, sulla base del reclamo del 19.12.2021 nonché della memoria di replica dell'istante datata 19.08.2022, quale richiesta di indennizzi per malfunzionamento del servizio dati e per mancata risposta ai reclami, si osserva quanto segue. In merito al malfunzionamento del servizio

internet asseritamente occorso a decorrere dal mese di gennaio 2021, si rileva che la domanda risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata con riferimento all'esatta indicazione dell'arco temporale riguardante il disservizio lamentato. Deve poi evidenziarsi che, in base al consolidato orientamento dell'Agcom in materia, l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali (cfr. le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Alla luce di quanto sopra, non può riconoscersi alcun indennizzo per la fattispecie sopra esaminata. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si evidenzia che il reclamo inviato con pec del legale in data 19.12.2021, risulta riscontrato dal gestore con pec del 24.01.2022, dunque entro il termine di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore convenuto. Pertanto la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub IV) non può essere accolta stante la gratuità del presente procedimento e il rigetto delle domande principali.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 24 settembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco