



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 159/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
IODICE/LINKEM S.P.A.  
(GU14/2673/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 ottobre 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza della sig.ra Iodice, del 22 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta, nei confronti dell’operatore Linkem S.p.A., la mancata attivazione del servizio.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di aprile 2016 la Sig.ra Iodice ha sottoscritto un contratto con l'operatore Linkem S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio di connessione ad *internet*;

b. il 13 aprile 2016 l'operatore ha consegnato all'utente il *modem* e la Usim a fronte del pagamento di euro 150,00 a titolo di costi di attivazione;

c. il servizio pattuito, tuttavia, non è mai stato attivato, nonostante l'utente abbia inviato numerosi reclami, rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i.* il rimborso dell'importo pagato;
- ii.* la corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata attivazione del servizio;
- iii.* la corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo;
- iv.* il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Linkem S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver ricevuto, in data 12 aprile 2016, la proposta di abbonamento sottoscritta dalla cliente e di essersi immediatamente attivata per porre in essere tutte le procedure necessarie all'attivazione del servizio. Tuttavia, in data 19 aprile 2016, a seguito di sopralluogo tecnico è stato constatato che presso l'abitazione dell'istante "*il segnale non risultava idoneo ai fini dell'attivazione del servizio*". Per questa ragione, non è stato possibile procedere all'attivazione del servizio e, conseguentemente, alla conclusione del contratto, ai sensi dell'articolo 3.3 delle Condizioni generali di contratto dell'operatore.

In ragione della mancata conclusione del contratto, la Società ha dato prova di aver provveduto alla restituzione di quanto corrisposto dalla cliente all'atto dell'adesione dell'offerta, disponendo un bonifico in data 1° giugno 2016, pagato presso Ufficio Postale di Casoria in data 4 giugno 2016.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha rilevato che "*non essendosi concluso alcun contratto tra le parti, Linkem non aveva alcun obbligo di riscontrare il reclamo*", tuttavia il reclamo del 27 aprile 2016 è stato riscontrato con *email* del 30 aprile 2016, con la quale è stato ribadito alla cliente che l'attivazione del servizio e, quindi, la conclusione del contratto è stata impedita da circostanze tecniche ostative.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Premesso che la richiesta *sub i.* ha già trovato soddisfacimento, alcun indennizzo è dovuto in quanto a carico dell'operatore non si configura alcuna responsabilità contrattuale, atteso che la mancata attivazione del servizio è dipesa da un impedimento tecnico oggettivo espressamente previsto nelle Condizioni generali di contratto, quale causa ostativa alla conclusione del contratto.

Infine, rilevato che al fascicolo non è stato depositato alcun reclamo, resta incontestato il riscontro inviato dall'operatore, a mezzo *mail*, in data 30 aprile 2016; pertanto anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Iodice nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.

Roma, 5 ottobre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi