



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 40/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS PANICO / LINKEM S.P.A. (GU14/2373/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 9 marzo 2018;

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. 405/17/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 la delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante *“Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”*;

VISTA l'istanza della Sig.ra Panico, del 18 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Panico lamenta, nei confronti dell'operatore Linkem S.p.A., disservizi tecnici sulla linea telefonica.

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

- a. dalla data di attivazione del servizio, sino alla data del deposito dell'istanza di definizione, ha riscontrato un *“disservizio sulla linea LTE”*;
- b. in relazione a tanto, ha più volte reclamato, telefonicamente, e l'operatore *“a volte”* ha riferito della sussistenza di un *“problema in zona”*, prospettando il potenziamento del segnale;
- c. tuttavia il disservizio, *“frequente”*, non è stato risolto.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per il disservizio, verificatosi nel periodo compreso dalla data di attivazione alla data di deposito dell'istanza di definizione;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per carenza di oneri informativi;
- iii. il rimborso degli importi pagati in relazione al periodo in cui l'utente pativa il disservizio;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Linkem S.p.A., nelle memorie prodotte e in sede di udienza, ha ribadito che il servizio risulta essere stato erogato sempre regolarmente. In particolare, in sede di udienza, l'operatore ha dichiarato che *“il disservizio lamentato non è stato riscontrato, come risulta dai files di log e in data 21 giugno 2017 l'operatore ha effettuato telefonicamente una verifica in linea con la cliente riscontrando parametri di navigazione 17,75 in download e 2.75 in Upload quindi conformi ai parametri contrattuali pattuiti. L'operatore ha effettuato ulteriori verifiche sia il 28 novembre 2017 (data di notifica dell'istanza di conciliazione) 28 mega in download e 3.4 in Upload e 15 dicembre 2017 (data in cui è stato effettuato il tentativo di conciliazione) le prestazioni erano buone: 30 mega in download e 3 in Upload, come ribadito in sede di riscontro al reclamo il 23 ottobre 2017”*.

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

In primo luogo, in accoglimento alla richiesta dell’utente, si dichiarano irricevibili le memorie dell’operatore in quanto prodotte oltre il termine di trenta giorni, assegnato dal responsabile del procedimento, ai sensi del *Regolamento*, per il relativo deposito.

Nel merito, in via preliminare si rileva la genericità del “*disservizio*” di cui l’utente si duole, atteso che nell’istanza di definizione non è precisata la tipologia del disagio patito.

In sede di udienza, invero, l’istante ha precisato che “*il disservizio patito attiene alla lentezza della velocità di navigazione*”. In tal caso, a prescindere dalla misurazione della qualità del servizio di connessione ad *internet*, trova applicazione l’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP; pertanto, a seguito del reclamo inviato in data 21 ottobre 2017, l’utente aveva la facoltà di recedere senza costi dal contratto. Viceversa, a fronte della disciplina regolamentare vigente, in caso di *downgrade* della velocità di navigazione alcun indennizzo può essere riconosciuto.

Analogamente, la richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento, in quanto l’ipotesi di indennizzo per carenza di oneri informativi è circoscritta alla fattispecie di cui all’articolo 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, relativamente agli impedimenti tecnici ostativi all’attivazione della linea telefonica.

Per quanto sopra, neanche la richiesta *sub iii.* può essere accolta, sul presupposto che se la Sig.ra Panico non è soddisfatta della prestazione resa dalla società Linkem S.p.A. ha la facoltà di recedere dal contratto, non essendo obbligata a continuare a fruire di un servizio che ritiene inadeguato, oltre che non conforme a quello pattuito.

Infine, si evidenzia che l’istante ha inviato il reclamo all’operatore contestualmente al deposito dell’istanza di conciliazione presso il CORECOM competente, pertanto il riscontro si intende adeguatamente fornito in sede di udienza di conciliazione, oltre che con *mail* del 23 ottobre 2017, depositata dalla Società su espressa richiesta del responsabile del procedimento.

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 Panico 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 9 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi