DELIBERA n. 517/16/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGANO / LINKEM S.P.A.
(GU14 n. 1647/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 10 novembre 2016;

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 "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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 le istanze del sig. Pagano, del 4 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto con la società Linkem S.p.A., volto alla fornitura del servizio internet, lamenta un disservizio dal 15 ottobre al 15 dicembre 2015.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

i. lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio,

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Linkem S.p.A. nella propria memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che il disservizio reclamato dall'istante è stato causato da un evento di forza maggiore, ovvero, da un incendio verificatosi nella centrale Telecom di Frignano, che fornisce la banda all'impianto di Linkem. Quanto detto basta a dimostrare come nessuna responsabilità possa essere imputata alla Linkem, in quanto, ai sensi dell'articolo 11.3 delle Condizioni generali di contratto *"Linkem non potrà essere ritenuta responsabile dell'interruzione totale o parziale del servizio fornito da altri operatori di telecomunicazioni"*.

Linkem ha rilevato che il guasto è stato risolto in data 28 ottobre 2015 e non il 15 dicembre 2015, come sostenuto dall'istante, come risulta dai file di log riportanti le sessioni di collegamento effettuate dalla cliente. In ogni caso, Linkem, benché non vi fosse tenuta in un'ottica di *caring*, ha riconosciuto a tutta la clientela interessata dal disservizio, una mensilità gratuita, applicata, nel caso di specie, sulla fattura di dicembre 2015.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa già risulta soddisfatta attraverso il comportamento concludente dell'operatore che, ancor prima dell'avvio della procedura conciliativa, ha riconosciuto una mensilità gratuita in favore di tutti i clienti interessati dal disservizio.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio, la stessa non può essere accolta, in quanto il disservizio è stato dovuto ad una causa di forza maggiore non imputabile all'operatore, pertanto, nel caso di specie, non ricorrono i presupposti per la liquidazione di alcun indennizzo.

In considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Pagano nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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