



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 518/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIPOLLETTA / LINKEM S.P.A.
(GU14 n. 759/16)**

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. Cipolletta, del 27 aprile 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 nel periodo settembre - ottobre 2015, inviando un fax di reclamo in data 14 novembre 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 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 l'analisi dei file di log estratti nel periodo indicato dall'istante evidenzia come nessuna interruzione si sia verificata fino al 15 ottobre 2015, *“quando un fulmine abbattutosi sulla centrale di Telecom Italia sita a Frigento ha danneggiato il relativo impianto, da cui Linkem prende la banda per erogare il proprio servizio di connettività ai clienti ubicati nella zona di residenza del sig. Cipolletta”*.

Quanto descritto 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”*. I file di log provano, altresì, che alle ore 6.07 del giorno 29 ottobre 2015, il sig. Cipolletta ha ripreso a navigare, per cui il disservizio si è manifestato nel periodo in cui l'impianto di Telecom Italia risultava non funzionante.

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, e, nel caso di specie, ha riconosciuto all'istante uno sconto pari ad euro 23,00 sulla fattura di dicembre 2015, come già anticipato all'istante telefonicamente nel corso della segnalazione telefonica del 28 ottobre 2015.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 14 novembre 2015, la stessa non può essere accolta in quanto risultava già emessa la fattura contenente lo sconto pari ad una mensilità, di cui il cliente sollecitava l'emissione.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i) volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione 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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta, in quanto, come si evince dalla documentazione depositata dall'operatore, nel corso della telefonata con il servizio clienti del 28 ottobre 2015, l'istante era stato informato sia in merito ragioni del disservizio sia dell'erogazione di una mensilità gratuita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sulla fattura di prossima emissione ed il reclamo del 14 novembre 2015 risulta successivo all'emissione della fattura contenente lo sconto sollecitato.

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. Cipolletta 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