

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 39 del 3 luglio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Linkem SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXX contro Linkem SpA

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 3 luglio 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 8 gennaio 2018 (prot. n. XXXX/18) con la quale XXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Linkem SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice clienteXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da febbraio 2017 a novembre 2017, e precisamente da quando è stata sostituita la sim con la tecnologia LTE, la connessione internet non ha più funzionato correttamente;
- b) tale disservizio è stato oggetto di vari reclami telefonici;
- c) stante la problematica, non è stato possibile usufruire dell'abbonamento now tv con Sky.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto pagato nei 9 mesi di disservizi;
- II) rimborso di quanto corrisposto per l'abbonamento Now tv per 9 mesi;
- III) rimborso del disagio arrecato;
- IV) rimborso spese del viaggio e del tempo dedicato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'abbonamento sottoscritto offre il servizio internet ma non il servizio Now tv, oggetto di



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

contratto con altro operatore;

b) il 10/02/2017 è avvenuto con successo il passaggio alla tecnologia LTE;

c) a seguito delle segnalazioni telefoniche, sono stati effettuati speed test, dai quali si evincono parametri buoni;

d) i log di traffico dimostrano che, nel periodo compreso tra il 10/02/2017 e il 30/10/2017, il modem si è regolarmente connesso all'antenna Linkem.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

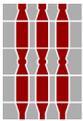
Preliminarmente, vanno dichiarate inammissibili le richieste sub II), III) e IV) in quanto si sostanziano nella richiesta di un risarcimento del danno, materia che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta, genericamente, un disservizio relativo al traffico internet.

In punto, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore 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. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (si vedano, a titolo meramente esemplificativo, Agcom, delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 142/16/CIR).

Ciò premesso, non risulta versata in atti, a cura dell'istante, copia di alcun reclamo scritto, e neppure è possibile, ai fini che qui interessano, far valere gli asseriti reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo, elementi questi che non sono riportati nel caso di specie.

Gli unici reclami di cui si dà evidenza in atti, invero, sono quelli che risultano dagli scritti difensivi dell'operatore, il quale ha depositato i ticket del 15/05/2017, del 27/05/2017 e del 14/10/2017, aperti a seguito di segnalazioni telefoniche da parte dell'istante. Da quanto emerge, in questi casi l'istante ha lamentato cali di prestazione/lentezza di navigazione e le segnalazioni sono state chiuse successivamente all'effettuazione di speed test che hanno evidenziato parametri di navigazione buoni.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete si rileva che, qualora l'utente riscontri un downgrade della velocità di navigazione, ovvero una velocità di connessione inferiore a quella pattuita, trova applicazione la disciplina regolamentare di cui all'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui "può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore" (tra le più recenti, Agcom, delibere nn. 24/18/CIR e 15/18/CIR).

Tanto premesso, le richieste di rimborso delle fatture per il periodo di disservizio e di liquidazione di un indennizzo non possono trovare accoglimento.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXXXXX, nei confronti dell'operatore Linkem SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)