



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 34 del 4 aprile 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Linkem S.p.A.
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

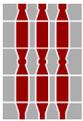
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Linkem S.p.A.

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 4 aprile 2017,

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 sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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*”;

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*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 7 novembre 2016 (prot. n. XXX/16), con la quale il Sig. XXXXX, residente in 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 S.p.A.;

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 contratto codice cliente n. XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel luglio 2015 concludeva contratto con Linkem per il servizio di connessione ad internet;
- b) sin dal mese di settembre, la connessione era lenta al punto da rendere impossibile la navigazione;
- c) dal 3 settembre 2015 inviava numerosi reclami via mail, tutti rimasti privi di riscontro;
- d) il 15 luglio 2016, con raccomandata a/r, comunicava la propria volontà di recedere dal contratto.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) cessazione del contratto e della fatturazione;
- II) storno delle fatture sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- III) rimborso dei canoni corrisposti;
- IV) indennizzo per malfunzionamento dal 4 settembre 2015 sino alla disattivazione;
- V) indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) il servizio acquistato dal Sig. XXXXXXX consente l'accesso ad internet mediante onde radio



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

e può subire attenuazioni del segnale causate da fattori ambientali o interferenze nella visibilità ottica di cui il gestore non è responsabile, essendo limiti intrinseci della tecnologia;

b) quanto sopra, è espressamente previsto sia dalle Condizioni generali di contratto, sia nell'Offerta – Sezione Utilizzo e Prestazioni;

c) a fronte delle segnalazioni dell'istante, sono stati effettuati degli speed test dai quali è emerso che i parametri erano discreti;

d) i file di log dimostrano che il servizio è stato regolarmente fruito;

e) i reclami sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha dichiarato che il malfunzionamento del servizio è stato contestato, ma la società non ha né provveduto, né ha riscontrato i reclami; le continue disconnessioni rendevano impossibile la fruizione del servizio; i reclami non sono stati correttamente riscontrati in quanto il gestore si è solo limitato a dichiarare di aver preso in carico le richieste, e non ha mai risolto le problematiche indicate. In base a quanto sopra, l'istante insiste per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità della domanda di cessazione del contratto e della fatturazione, in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Per quanto concerne le altre richieste, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le stesse possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi di seguito riportati.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio internet, relativamente al quale l'istante lamenta la lentezza di funzionamento. In punto, dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta che il Sig. XXXXX ha sottoscritto, in data 17 giugno 2015, una proposta di abbonamento rivolta all'operatore Linkem, nella quale il cliente dichiara, tra l'altro, di assumere le obbligazioni di cui all'Offerta commerciale, alle Condizioni generali di contratto per i servizi Linkem ed alla Carta dei servizi Linkem. L'Offerta sottoscritta, in particolare, alla voce Utilizzo e prestazioni, dopo aver indicato la velocità massima di connessione, prevede che la velocità effettiva “dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega, oltrechè dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio”. D'altro canto, le Condizioni generali



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

di contratto, all'art 7.3 prevedono che “il cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltretutto dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto. Linkem non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'Offerta Commerciale, né garantisce un minimo nelle prestazioni upload/download”. In relazione a tanto, di conseguenza, non possono essere disposti rimborsi/storni o indennizzi a favore dell'istante.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo è fondata.

L'istante ha infatti versato in atti la copia dei reclami inoltrati, il primo dei quali risale al 3 settembre 2015. L'operatore assume di aver riscontrato detti reclami, tuttavia, le mail prodotte, non integrano gli estremi del riscontro al reclamo, le cui caratteristiche sono indicate all'articolo 8, comma 4 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, a mente del quale, in caso di accoglimento, l'organismo di telecomunicazioni indica “i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati” e, in caso di rigetto, fornisce risposta scritta, la quale deve essere “adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”. Tali elementi non sono presenti nelle mail che Linkem ha inviato al cliente in risposta alle sue segnalazioni, essendosi il gestore limitato a comunicare l'inoltro della segnalazione al reparto competente ed impegnandosi a fornire riscontro quanto prima.

In relazione a tanto, considerato che il primo reclamo in atti risale al 3 settembre 2015 e che la disdetta contrattuale depositata dall'istante è datata 15 luglio 2016, tenuto conto dei 45 giorni liberi previsti all'articolo 9 della Carta dei servizi Linkem a favore dell'operatore, il Sig. XXXXXX ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 del regolamento indennizzi, pari ad euro 270.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXX, residente in XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore Linkem SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- **versare** all'istante la somma di euro 270 (duecentosettanta), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150/00** a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

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)