

DELIBERA N. 204

**XXXXXXXXX / LINKEM SPA
(GU14/239589/2020)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del 04/12/2020;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 05/02/2020 acquisita con protocollo n. 0052537 del 05/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, sinteticamente, ha rappresentato che avendo effettuato recesso contrattuale, contattava il servizio clienti della convenuta richiedendo informazioni circa la restituzione dell'apparecchiatura fornita in dotazione. In quell'occasione gli veniva riferito che l'apparecchio sarebbe stato ritirato da un loro corriere. Tuttavia, a dispetto di quanto riferito telefonicamente, il prodotto non veniva ritirato ed a maggior aggravio, veniva assoggettato al pagamento dell'apparecchiatura. Tant'è che, in data 10/04/2019, inviava reclamo scritto a mezzo fax richiedendo nuovamente le modalità di restituzione e lo storno della somma addebitata. Reiterava le predette contestazioni con nuovi reclami a mezzo Pec del 14/06/2019 e del 13/08/2019. L'Istante delegava l'associazione Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia. - Per i disservizi rappresentati richiede: Indennizzo per mancata risposta a reclamo, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 26/05/2019 per un totale di 256 giorni; Annullamento delle morosità pendenti; Rimborso per spese di procedura, assistenza e per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

Parte convenuta, sinteticamente, con memoria difensiva regolarmente depositata ha rappresentato che, conformemente alle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente, ha legittimamente emesso la fattura n. 18-1725115 di € 100,00 relativa alla mancata restituzione dell'apparato, fornito in comodato d'uso. In linea con quanto dispongono le Condizioni Generali di Contratto agli articoli: -8.4 "Il Modem radio è consegnato a titolo di comodato al Cliente, salvo ove diversamente previsto nella Proposta di Abbonamento o nella relativa Offerta Commerciale, per fruire dei Servizi richiesti. Tale contratto di comodato si intende collegato ed accessorio rispetto al Contratto e cessa con la cessazione di quest'ultimo. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, il Modem radio per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla riconsegna dello stesso e non potrà sostituirlo né cederlo a terzi ad alcun titolo". -8.9 "Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, il Modem radio dovrà

essere restituito a Linkem, perfettamente integro. In caso di mancata restituzione del Modem radio ovvero nel caso in cui il Cliente non ne abbia consentito il ritiro entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione del Servizio, Linkem avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di 100,00€ per ogni Modem radio fornito". e quanto specificato nell'offerta, alla sezione "RECESSO E SCADENZA", "In caso di recesso o di scadenza dell'account, il modem dovrà essere restituito a Linkem, perfettamente integro. In caso di mancata restituzione del modem ovvero nel caso in cui il Cliente non ne abbia consentito il ritiro entro 30 giorni dalla disattivazione del servizio, Linkem avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di Euro 100 per ogni modem fornito". Inoltre, come indicato nella Carta dei Servizi Linkem al punto 5 "RECESSO" nella sezione "Riconsegna degli apparati Linkem", "In caso di cessazione del contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione, nel rispetto dei termini indicati nel contratto, degli Apparati Linkem forniti a titolo di comodato d'uso. A tal fine, il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti e seguire le istruzioni all'uopo fornite" A riguardo, precisa che non risulta alcun contatto telefonico della parte attorea all'Assistenza Clienti volto a tal fine, come dimostra il print relativo all'elenco delle segnalazioni fatte al Call Center di Linkem e dal quale si evince che l'ultimo contatto telefonico dell'istante all'Assistenza Clienti di Linkem risale al 14/12/2017 per chiedere informazioni sulle modalità di cessazione del contratto, a seguito del quale il cliente ha inviato il modulo di richiesta interruzione contratto in data 22/12/2017 .Pertanto la fattura n. 18-1725115 di € 100,00, che risulta insoluta e affidata alla società di recupero crediti, è dovuta dal cliente. Con riferimento ai reclami, identici nella forma e nei contenuti, a dire dell'istante rimasti inevasi, rappresenta come l'analisi oggettiva dei loro sistemi sconfessi tale assunto. Ed invero, il reclamo del 10/04/2019 è stato riscontrato in data 12/04/2019; il reclamo del 14/06/2019 è stato riscontrato in data 18/06/2019 ; il reclamo del 13/08/2019 è stato riscontrato in data 06/11/2019(deposita copia di detti riscontri). Quanto al rimborso delle spese di procedura, evidenzia che il procedimento innanzi al Co.re.com, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale e che ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto a parere della convenuta, nulla è dovuto di quanto richiesto dall'istante. Avverso alle memoria della convenuta , parte istante ha fatto pervenire delle controdeduzione con le quali contestandole evidenzia che dai numerosi e circostanziati reclami, è sempre emersa la chiara volontà dell'istante alla restituzione dell'apparecchiatura detenuta ed infatti, a tale fine ha inviato il fax del 10/04/2019 e per ben 3 volte ha richiamato il servizio cliente per avere certezza della corretta modalità di restituzione del modem. Mai nessun corriere si è presentato a ritirare l'apparecchiatura né mai è stato contatto per concordare la restituzione Ulteriori contestazioni venivano mosse a mezzo Pec del 14/06/2019 e del 13/08/2019. Tuttavia, il Gestore convenuto, mai si adoperava fattivamente al ritiro dell'apparecchio che l'istante è disponibile a restituire; previo reso dell'apparecchio, insiste nella richiesta dello storno dell'insoluto esistente. Inoltre, in riferimento ai reclami sporti evidenzia che la Pec del 13/08/2019 risulta essere stata riscontrata tardivamente, precisamente in data 06/11/2019 e richiede pertanto la corresponsione del previsto indennizzo ex Art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Tutto quanto ut supra rappresentato e

considerato, reitera la fondatezza delle richieste come avanzate nell'istanza e chiede l'accoglimento delle stesse.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile ma alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito specificate. Sulla mancata risposta a reclamo: parte istante non ha prodotto tracciamenti degli asseriti reclami telefonici e lamenta la mancata risposta ai molteplici reclami scritti laddove l'operatore convenuto ha dedotto che il reclamo del 10/04/2019 è stato riscontrato in data 12/04/2019; il reclamo del 14/06/2019 è stato riscontrato in data 18/06/2019 ; il reclamo del 13/08/2019 è stato riscontrato in data 06/11/2019 ed ha depositato in atti copia di detti riscontri dai quali si evince che i primi due sono stati riscontrati nel rispetto dei termini regolamentari (45 giorni dalla ricezione) ; il terzo reclamo è stato riscontrato in ritardo ma esso è identico nella forma e nel contenuto agli altri per cui si ritiene riscontrato. Altresì rileva che l'utente con il recesso comunicato il 22.12.2017 ha manifestato la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale e quindi non essendo più in essere tra le parti alcun contratto, l'operatore non aveva alcun obbligo di fornire riscontro a dei reclami proposti nell'anno 2019 a distanza di ben due anni dalla comunicazione di recesso. Per quanto sopra la richiesta di Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato alla Delibera n.347/18/CONS non viene accolta. Sulla richiesta di annullamento delle morosità pendenti: la richiesta appare generica; dalla istruttoria e dalla documentazione depositata dalla convenuta si evince che l'unica morosità in essere è quella inerente alla fattura n. 18-1725115 di € 100,00 emessa per mancata restituzione modem in comodato d'uso. Nelle C.G.C. e nella Carta dei Servizi di Linkem si legge che l'apparato è fornito in comodato d'uso all'utente ed entro 30 giorni dalla disattivazione del servizio dovrà essere restituito a Linkem e se ciò non avverrà nel termine sopra indicato Linkem avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di €100,00 per ogni apparato fornito. Inoltre, come indicato nella Carta dei Servizi Linkem "In caso di cessazione del contratto, il Cliente è tenuto alla restituzione, nel rispetto dei termini indicati nel contratto, degli Apparati Linkem forniti a titolo di comodato d'uso. A tal fine, il Cliente dovrà contattare il Servizio di Assistenza Clienti e seguire le istruzioni all'uopo fornite" ed ancora, sul sito web di Linkem, è indicato che il cliente deve attivarsi per la restituzione dell'apparato da interno contattando il Servizio di Assistenza Clienti di Linkem per prenotare il ritiro dell'apparato a mezzo corriere con costi a carico di Linkem. Ebbene dal 22/12/2017, data di richiesta di cessazione del contratto, l'istante non ha provato di essersi attivato nei termini sopra specificati per la restituzione del modem. Linkem, un anno dopo dalla richiesta di cessazione del contratto, conformemente a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi, ha legittimamente emesso, in data 22/12/2018, la fattura n. 18-1725115 di € 100,00 (scadenza il 20.02.2019) relativa alla mancata restituzione, entro 30 giorni dalla disattivazione del servizio, dell'apparato fornito in comodato d'uso ed ancora non si rileva che detta fattura sia stata contestata

entro la data di scadenza . Pertanto la richiesta, di annullamento delle morosità pendenti, non viene accolta. Infine, per quanto concerne la richiesta delle spese di procedura e assistenza si ritiene equo disporre la compensazione delle spese, atteso che la procedura online è gratuita e non è data evidenza di spese ulteriori mentre il rimborso per i disagi subiti per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno , il cui risarcimento è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Corecom

DELIBERA

Articolo 1

Per il GU14/239589/2020 presentato dal sig. XXXXXXXX avverso la società Linkem S.p.A., per le motivazioni esplicitate in premessa, il rigetto di ogni richiesta

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.

Palermo, 04/12/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE

