

DELIBERA N. 75
CANNATA' * / OPNET *** (GIÀ LINKEM) (GU14/532390/2022)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 27/12/2022;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di CANNATA VINCENZO & C. SAS del 16/06/2022 acquisita con protocollo n. 0190519 del 16/06/2022; VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente lamenta la lentezza e avverte l'assenza del servizio internet "da circa un anno". Asserisce, ancora: 1) di avere sottoscritto un contratto che prevede una velocità di 20 mega, ma di riscontrare "una navigazione assente e al massimo di 3 mega", che crea problemi al suo lavoro; 2) di avere reclamato per il disservizio, e che dopo diversi tentativi per giungere a una sua soluzione "i tecnici Linkem hanno comunicato di avere dei problemi "sulla antenna dove siamo collegati". L'istante indica inoltre, quali disservizi segnalati: "Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 01/03/2022, Data risoluzione: Non risolto) Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 13/04/2022, Data risoluzione: Non risolto)". Infine, chiede "il rimborso delle fatture pagate nell'ultimo anno, con un totale di indennizzo di 1000 €".

2. La posizione dell'operatore

La resistente, nella sua memoria difensiva, "contestando integralmente le avverse deduzioni e conclusioni" chiede "il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e in diritto. Ad avviso della Linkem (oggi OPNET ***), le domande dell'istante vanno rigettate per i motivi seguenti: 1) la società istante non ha circostanziato e definito il periodo del malfunzionamento del servizio nei formulari UG e GU14, limitandosi a rappresentare che "*è da circa un anno che comunica al centro assistenza di Linkem lentezza e a volte assenza del servizio internet*", indicando reclami del 1° marzo e del 13 aprile 2022. Nel formulario GU5 ha invece indicato il 1° ottobre 2021 come data di inizio del disservizio; 2) contrariamente a quanto affermato dalla istante la tipologia di offerta sottoscritta non è quella "Servizio di Fisso + mobile", ma la "Linkem Wi-fi Community – Ready to go" che prevede il solo servizio internet; 3) Linkem ha analizzato i propri sistemi informatici e ha rilevato che le doglianze rappresentate dalla società CANNATA' *** non trovano riscontro con quanto risulta sia dall'analisi oggettiva dei ticket presenti sui propri sistemi sia dall'estrazione dei file di log; 4) il riepilogo delle segnalazioni effettuate dal Cliente al Call Center di Linkem con precisazione dell'oggetto della chiamata a far data dal 01/10/2021, data a decorrere dalla quale il Cliente avrebbe riscontrato un malfunzionamento del servizio, si evince che la società ha contattato il Servizio Assistenza di Linkem per lamentare mera lentezza di navigazione nei seguenti giorni: il 3 marzo 2022: nonostante la presenza di un intervento di ottimizzazione sulla rete, quale attività volta al miglioramento delle prestazioni del servizio, Linkem non ha

riscontrato anomalie sulla connessione: l'apparato era regolarmente connesso e le prestazioni rilevate in data 03/01/2022 sono state di 33.41 Megabyte in Download e 7.08 Megabyte in Upload; il 17 gennaio 2022: Linkem non ha riscontrato particolari criticità al servizio rilevando parametri di connessione da 10.73 Megabyte a 13.01 Megabyte in Download e da 8 a 2.35 Megabyte in Upload. Ad ogni buon conto, ha aperto una segnalazione al fine di consentire al reparto tecnico l'attività di monitoraggio della connessione, conclusasi con esito positivo il 07/02/2022 rilevando che l'apparato era connesso con segnale in soglia e ottimale; il 5 marzo 2022: il Cliente ha lamentato lentezza di navigazione e ha chiesto informazioni sulle modalità di disdetta del contratto. L'operatore ha comunque aperto un ticket di segnalazione al fine di consentire al reparto tecnico ulteriori verifiche. Nonostante l'indisponibilità del Cliente ad effettuare verifiche tecniche e la sua ripetuta volontà di chiedere la cessazione del contratto, l'operatore ha effettuato verifiche da remoto rilevando parametri di connessione senz'altro buoni in data 09/03/2022, pari a 36.91 Megabyte in Download e 8.13 Megabyte in Upload; in data 02/05/2022 pari a 23.08 Megabyte in Download e 8.73 Megabyte in Upload; in data 09/06/2022 pari a 17.41 Megabyte in Download e 9.12 Megabyte in Upload; il 21.3.22: Linkem non ha potuto procedere con le verifiche tecniche esperibili da remoto per indisponibilità del Cliente. L'operatore ha quindi invitato il Cliente a contattare l'assistenza quando si trovava presso l'indirizzo di attivazione del servizio; il 21.3.22: la società ha segnalato nuovamente problemi di lentezza di navigazione e, a seguito delle verifiche esperite da remoto, l'operatore, oltre ad informarla di essere già impegnato in un intervento di ottimizzazione della rete e non rilevando particolari criticità al servizio, ha invitato l'utente a monitorare la connessione; 5) alcun reclamo risulta pervenuto in data 01/03/2022 e in data 13/04/2022, né sono stati prodotti da controparte. Di poi, vale la pena ribadire che dopo l'08/04/2022, allorquando il Cliente ha chiesto nuovamente informazioni circa le modalità di disdetta del contratto, lo stesso non ha più contattato il Call Center di Linkem per richieste di assistenza tecnica. 6) come rappresentato nelle memorie della scrivente società del 17/06/2022, inviate in riscontro all'istanza GU5 del 17/06/2022, il servizio è risultato attivo e funzionante con buoni parametri. Ed invero, come dimostrato dal documento tecnico relativo all'ultima verifica effettuata da remoto in data 17/06/2022, a seguito della notifica del GU5, l'apparato in uso al Cliente è risultato regolarmente connesso e le prestazioni rilevate sono state di 81.87 mega in Download e 9.22 mega in Upload. L'istanza ex art. 5 è stata archiviata il 30 giugno 2022; 7) anche nell'ipotesi in cui si fosse verificata lentezza di connessione, questa di per sé, non costituisce un inadempimento di Linkem. Le caratteristiche della tecnologia LTE, mediante la quale viene erogato il servizio, "se da un lato, sfruttando le onde radio, consente l'accesso ad internet anche in luoghi non raggiunti dalle tecnologie tradizionali come l'ADSL, dall'altro può, talvolta, subire fenomeni ambientali e/o di visibilità ottica generanti episodi di lentezza, interferenza e/o di attenuazione del segnale, costituenti proprio limiti intrinseci della tecnologia e, in quanto tali, esimenti di qualsivoglia eccezione di inadempimento e/o responsabilità a carico di Linkem. Tali caratteristiche tecniche sono, peraltro, ampiamente rappresentate sia nell'offerta che nelle condizioni generali di contratto. In particolare, la scheda di offerta nella sezione "UTILIZZO E PRESTAZIONI" precisa che "L'effettiva velocità di connessione, al massimo pari a 20

Mbps in download e 2 Mbps in upload, dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega, oltreché dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio” ed, inoltre, l’art. 10.3 delle Condizioni Generali di Contratto dispone che *“L’effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltreché 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”*. 8) ad ulteriore dimostrazione della regolare erogazione del servizio e che alcuna interruzione illegittima del servizio si sia verificata nel periodo oggetto di contestazione, si producono i file di log estratti a seguito della notifica dell’istanza UG ed afferenti al periodo compreso tra il 01/10/2021 (data di inizio del lamentato malfunzionamento indicato da controparte nel formulario GU5) e il 29/04/2022 (data di presentazione dell’istanza UG), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l’apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso all’antenna di Linkem ed il servizio sia stato regolarmente erogato.

La resistente conclude affermando che i fatti esposti, suffragati dalla documentazione allegata che supporta le affermazioni illustrate ai punti precedenti, dimostrano il corretto operato e l’assenza di responsabilità in capo a Linkem, e chiede infine il rigetto dell’istanza in quanto destituita di fondamento e non provata.

3. Motivazione della decisione

L’istante non ha sfruttato gli strumenti procedurali offerti dal Regolamento di procedura per confutare le affermazioni della resistente: non ha proposto repliche e controdeduzioni di cui di cui all’art. 16, comma 2; non ha fornito alcun ulteriore elemento istruttorio utile nell’udienza convocata, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo 16, dallo scrivente, limitandosi a domandare l’annullamento della posizione debitoria, rinunciando a eventuali indennizzi.

Dall’istanza e dalle memorie, nonché dagli allegati alle stesse, della resistente, emerge una rappresentazione della controversia nella quale si evidenziano gravi carenze, nell’attività svolta dall’utente a sostegno delle sue richieste: la Società, in tutte le istanze prodotte, si è limitata a denunciare in maniera generica il malfunzionamento del servizio, fornendo peraltro nelle stesse date diverse di inizio del disservizio. In assenza di una indicazione precisa dei tempi nei quali si sarebbe manifestato il disservizio, di documentazione che provi lo stesso e la presentazione dei reclami citati, oltre a quelli illustrati dalla resistente e chiusi positivamente secondo quanto risulta dalla documentazione allegata alle memorie dalla stessa prodotte, non è assolutamente possibile addivenire ad una decisione nemmeno in parte favorevole all’istante. Va rilevato preliminarmente che quando l’istante non precisa l’ammontare degli importi richiesti, all’istanza non risulta allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l’oggetto delle doglianze, non vi è produzione di replica all’eccezione sollevata dall’operatore, deve rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza (Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR).

Per quanto riguarda l'indennizzo ipoteticamente da riconoscere, le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (di cui alla delibera n. 276/13/CONS), al punto III.5.3, chiariscono, in merito al "Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione" alla voce "Criteri temporali per il calcolo": "in considerazione del fatto che gli indennizzi vanno calcolati pro die, è fondamentale individuare con esattezza il periodo di riferimento per il calcolo, che in linea di principio coincide con la durata del disservizio o della lesione subiti (...)", e ancora: *"se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"*.

Nel caso di specie, l'istante non ha offerto, per la decisione della controversia, alcun tipo di preciso riferimento temporale concernente il disservizio, per cui risulta impossibile determinarne il quantum. In tal senso, emerge il costante orientamento dell'Autorità (Delibere 47/14/CIR; 99/15/CIR; 180/16/CIR; 510/16/CONS), secondo il quale la richiesta della parte istante avente a oggetto la corresponsione di un indennizzo non merita accoglimento qualora risulti l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" e il "quantum" del verificarsi del disservizio. Inoltre, ancora l'Autorità, nella delibera 3/11/CIR, peraltro citata nelle memorie della resistente, statuisce che *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda (Del. 3/11/CIR)"*.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla CANNATA' *** nei confronti della Linkem (oggi OPNET ***)
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente

provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 27 Dicembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino