



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della



Calabria

DELIBERA N. 74

***** CANNATA' / OPNET *** (GIÀ LINKEM)
(GU14/532388/2022)**

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' del 16/06/2022 acquisita con protocollo n. 0190503 del 16/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente lamenta il mancato riconoscimento, da parte dell'Operatore in sede di tentativo di conciliazione, di alcun indennizzo, esso avendo dichiarato, sempre a detta dell'utente, che “*navigare sotto i 3 mega non comporta disagio e disservizio*”. Nei disservizi segnalati l'utente riferisce di un malfunzionamento della linea, con reclamo in data 2.2.2022, non risolto.

Nelle richieste, indica genericamente “Rimborso o indennizzo” e quantifica la relativa somma in € 1000,00.

2. La posizione dell'operatore

La resistente, nella sua memoria difensiva, rassegna le considerazioni in fatto ed in diritto di seguito riassunte: il sig. CANNATA' ha lamentato un generico malfunzionamento del servizio con reclamo del 02/02/2022, chiedendo € 1.000 di indennizzo. Ad avviso della Linkem (oggi OPNET *****), le domande dell'istante vanno rigettate in quanto infondate, in fatto e in diritto, per i motivi seguenti: 1) L'utente non ha definito e circostanziato il periodo del malfunzionamento del servizio, sia nel formulario UG, sia in quello GU14, limitandosi a rappresentare che “navigava sotto i 3 mega”. Egli riferisce di un reclamo datato 2 febbraio 2022 nell'istanza GU14, mentre in quella per provvedimento temporaneo del 17 giugno u.s. viene riportata, come data di inizio del disservizio, il 1° ottobre 2021. 2) contrariamente a quanto affermato nei formulari UG, GU14 e GU5, l'offerta sottoscritta dal sig. Cannatà non era “Servizio di Fisso + mobile”, ma “Linkem Senza Limiti Ricaricabile”, rivolta ai “clienti privati”, che prevede il solo servizio internet (vedi allegato 2 alla memoria contenente scheda d'offerta e condizioni generali di contratto); 3) le doglianze rappresentate dal sig. Cannatà non trovano riscontro con quanto risulta sia dall'analisi oggettiva dei ticket presenti sui propri sistemi sia dall'estrazione dei file di log; (all. 3 alle memorie). Dal 1° ottobre 2021, cioè da quando si sarebbe verificato il malfunzionamento indicato nel formulario GU5, l'istante non ha mai contattato il Call Center di Linkem per richieste di assistenza tecnica; alcun reclamo, inoltre, risulta pervenuto in data 2.2.2022, né è stato prodotto dall'utente; 6) nelle memorie prodotte in data 17.6.22 per il procedimento d'urgenza, l'Operatore

comunica che il Cliente non naviga per esaurimento del credito. Ed invero, l'ultima ricarica effettuata dal Cliente in data 29/11/2021 è terminata in data 28/04/2022; 7) i file di log (all. 5 alle memorie) afferenti al periodo compreso tra il 01/10/2021 (data di inizio del malfunzionamento indicato nel formulario GU5) e il 28/04/2022 (data in cui è terminato il credito della ricarica) 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 chiedendo, visti i fatti e i documenti prodotti, “disattesa ogni contraria istanza, eccezione e deduzione, (di) rigettare l'avverso ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato”.

3. Motivazione della decisione

L'istante, da parte sua, denotando un certo disinteresse per l'esito del procedimento, non ha proposto repliche e controdeduzioni ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento di procedura.

Ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, lo scrivente ha proceduto alla convocazione dell'udienza di discussione, tenutasi in data 11 ottobre u.s., della quale si riporta integralmente la parte di verbale relativa alla motivazione del mancato accordo: *“L'utente propone alla controparte l'annullamento della posizione debitoria, rinunciando ad eventuali indennizzi per i disservizi lamentati. L'Operatore si riporta alle memorie prodotte ribadendo che nulla è dovuto all'istante”*.

Da quanto emerge dall'istanza (pochissimo) e dalle memorie, nonché dagli allegati alle stesse, della resistente, emerge un quadro abbastanza chiaro e semplice della controversia. L'utente, in tutte le istanze prodotte, si è limitato a denunciare in maniera generica il malfunzionamento del servizio, nelle stesse fornendo, peraltro, date diverse di inizio del disservizio. Egli, inoltre, non ha neanche sfruttato le possibilità istruttorie offerte dall'udienza di discussione e dalla presentazione di repliche alle memorie proposte dalla resistente. Dalla documentazione, allegata alle memorie prodotte dall'Operatore, si evince che: 1) dal 1° ottobre 2021, data a decorrere dalla quale il Cliente avrebbe riscontrato un malfunzionamento del servizio come indicato nel formulario GU5, il sig. Cannatà non ha mai contattato il Call Center di Linkem per richieste di assistenza tecnica; 2) il reclamo di cui riferisce l'istante, del 2.2.2022, non risulta pervenuto all'Operatore, né è stato prodotto dall'utente; 3) dal 1° ottobre 2021 al 28.4.22 (data in cui è terminato il credito della ricarica) l'utente si è connesso regolarmente, per cui trova rispondenza la circostanza che la sospensione del servizio non è dipesa da un guasto, ma dalla mancanza di credito.

Tanto accertato dal punto di vista fattuale, 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 (vedi Delibere Agcom 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” (approvate con delibera n. 276/13/CONS), al punto III.5.3, chiariscono, in merito al “Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione” e 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 ad 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”*.

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. il rigetto integrale dell’istanza presentata dal Sig. Cannatà *** 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