

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 46 del 5 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / LINKEM SPA (GU14/453813/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso il Consiglio regionale del Veneto – Palazzo Ferro-Fini di Venezia San Marco Calle Larga XXII Marco, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti alla Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 04/09/2021 acquisita con protocollo n. 0352351 del 04/09/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'assenza di rete dati dal 25 dicembre 2020 al 12 gennaio 2021, una serie di disservizi dal 22/12/20 con blocco nazionale annunciato dal call center tra il 23/24 dicembre. Disservizi di rete per manutenzioni n.6 sms- 19/10,26/10,2/11,19/11,21/11,25/11,27/11, 15/12,21/12,22/12. La mancata risposta ad alcuni punti di domanda, al reclamo del 02/01/2021 e successive integrazioni: quindi contesta anche la mancata risposta a reclamo. La mancata assistenza operatori call center, la mancata chiamata del tecnico con obbligo di restare in casa, la mancanza di una carta dei servizi dalla quale si possano evincere i tempi di intervento. Con memoria di replica depositata in data 20 novembre 2021, l'utente precisa quanto segue: Si contesta integralmente tutta la ricostruzione operata dalla Linkem, connota da assenza di buona fede contrattuale, nella disciplina del contratto la buona fede va intesa come reciproca lealtà di condotta e fondamentale canone di correttezza al quale tutte le parti di un rapporto contrattuale devono necessariamente ispirarsi. Inoltre, la citata ricostruzione non permette a Codesta Autorità di avere cognizione immediata dei fatti come si sono svolti effettivamente, avendo omesso nel testo riassuntivo delle memorie, una circostanza importante quale la sostituzione da parte del tecnico intervenuto solo il 12 gennaio rispetto alla problematica segnalata il 25.12.20, dell'apparato ricevente posto sul tetto, disallineato ai nuovi sistemi di trasmissione installati dalla controparte sul territorio. Nelle memorie afferma che “il Servizio Assistenza di Linkem ha rappresentato al cliente la necessità di un intervento tecnico in loco, dal costo di € 48,00, così come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, eseguito con esito positivo in data 12.01.21, rilevando parametri di connessione senz'altro buoni: 87 Megabyte in Download e 7 Megabyte in Upload”. Questi parametri si riscontrano SOLO dopo la sostituzione dell'apparato ricevente esterno, circostanza omessa. Ancora, non si capisce come mai se tutto andava bene, connessione, navigazione ecc, come sostiene Linkem, i led del modem erano spenti e solo dopo la sostituzione dell'apparato tutto è tornato alla normalità e non ho avuto più problemi. Nel formulario GU14 non ho mai fatto riferimento ad interruzioni del servizio, ma ho citato l'assenza di rete, usando tecnicamente la parola rete, ma mi riferivo chiaramente all'impossibilità di navigare in rete, argomento nel dettaglio cosa intendevo a titolo di mero esempio: impossibilità all'accesso alle pagine web, lettura gmail, video dell'App YouTube. Tanto riporta la stessa Linkem nell'allegato n.1, report dell'operatore Call Center, quando il girono di Natale 2020 il motivo della chiamata è “connessione assente”. L'allegato n.6 Linkem ha poi dell'incredibile. Addirittura sono stati estratti dai sistemi informatici i miei dati di navigazione, sine un provvedimento di un'Autorità, chi ha autorizzato questa estrazione? Chiedo a codesto Corecom la liceità di tale allegazione alle memorie di controdeduzione della Linkem. Segnalo che all'allegato n.1 linkem l'operatore in data 02.01.21 rileva che i log non sono abilitati e si abilitano per verifica anomalia: orbene allora come possono esistere i log già in data precedente come si evince dall'allegato 6? Mi permetto di affermare che i file di Log non sono l'unico parametro per capire se in concreto la navigazione in rete è possibile e d'efficace. Quale era la velocità in Download e in Upload” ad ogni file di log allegato, come mai non viene riportata? Forse è un dato non riscontrabile, quindi il parametro file di log di cui all'allegazione non ha valenza sull'effettività di navigazione in rete, ma indica un aggancio alla rete, un cd registro di bordo, che nel caso di specie è del tutto inefficace a dimostrare l'effettiva corretta navigazione. I file di log riportati e la loro breve durata sono sintomatici di alcuni agganci alla rete frutto di apparati collegati al modem con accesso wi-fi (primi tra tutti, iphone e pc) che non permettevano la corretta visualizzazione nel periodo critico. Si allegano alcuni fotogrammi che mostrano i led di rete e sistema spenti sul modem a dimostrazione che non potevo navigare. La raccolta di informazioni relative all'utente di un sistema informatico è sottoposta, per l'Ordinamento italiano, alla disciplina normativa dettata in materia di privacy (Codice in materia di protezione dei dati personali recentemente interessato dal Regolamento “GDPR”). Tale raccolta può avvenire in modo non immediatamente percepibile dall'utente, come nel caso dei file di log. I log files sono dei documenti che risiedono sui server e nei quali, ad ogni collegamento, vengono scritte informazioni relative alla visita dell'utente (IP address, data, ora, pagina richiesta, se la pagina è stata correttamente inviata e le sue dimensioni, dato che manca nell'allegato 6). Il primo problema che si pone riguarda la possibilità che tali tecniche di gestione delle informazioni possano servire per acquisire e trattare dei dati personali ai sensi della legislazione sulla privacy. L'art. 4 del D.lgs 196/03 definisce “dato personale” qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o

identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale. Alla luce di tale definizione, è facile

comprendere come i file di log - sebbene di per se stessi non costituiscano un dato personale - possano tuttavia contenere dati sottoposti a tutela di riservatezza, e ciò in quanto (pure indirettamente, mediante riferimento ad altre informazioni) tali dati potrebbero condurre all'identificazione dei singoli utenti. Considerata la facile modificabilità del contenuto dei file di log, essendo gli stessi file di testo, è ragionevole chiedersi quali espedienti sia necessario adottare affinché gli stessi possano essere considerati in giudizio una valida prova. Ebbene, sul punto si è pronunciato il Tribunale di Napoli, sez. Lavoro, con ordinanza del 29/04/2014 a seguito dell'impugnazione da parte di un dipendente del licenziamento intimatogli dal proprio datore di lavoro per aver il dipendente, tramite il proprio computer aziendale, effettuato accessi abusivi nelle caselle email e archivi digitali di altri dipendenti dell'Ufficio Risorse Umane, acquisendo illecitamente email e documenti aziendali riservati. L'intera architettura del licenziamento poggiava quindi sull'attendibilità dei file di log, la cui prova era onere del datore di lavoro. Il Consulente Tecnico d'Ufficio (CTU) incaricato dal giudice per la perizia tecnica sui file di log ha confermato che gli stessi erano stati esportati dai sistemi nativi (cioè copiati) attraverso un file di testo che era apribile e quindi alterabile con un normale strumento di edizione (es. Blocco Note di Windows). Pertanto, il CTU confermava che le copie dei file di log non erano state estratte con modalità tali da garantirne, in caso di contestazione, l'immodificabilità e quindi l'attendibilità. Pertanto, il giudice, preso atto che le copie dei file di log erano giuridicamente non attendibili, dichiarava che il datore di lavoro non aveva adempiuto all'onere di provare la condotta del lavoratore, il cui licenziamento veniva quindi dichiarato inefficace, con condanna del datore di lavoro a reintegrare il lavoratore sul posto di lavoro. Per quanto sopra chiedo di espungere dal procedimento l'Allegato 6, non essendoci prova di attendibilità, onere a carico di controparte, oltre ad una estrazione non richiesta da alcuna Autorità. In tema di privacy compliance, si segnala che la normativa non menziona espressamente i file di log, seppur la necessità del loro utilizzo possa essere ricavato dal principio generale di accountability di cui all'art. 24, par. 1, GDPR, oltre che dall'obbligo di implementare misure di sicurezza tecniche e organizzative ai sensi dell'art.

32 GDPR. Ad ogni modo, il Garante Privacy italiano ha preso in considerazione i file di log nel suo provvedimento intitolato "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27 novembre 2008, prevedendo – con esclusivo riferimento ai soggetti all'interno dell'impresa che svolgono attività di amministratori di sistema, di basi di dati, di reti, di apparati di sicurezza e/o di sistemi software complessi – che "Devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori [...]. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo di verifica per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi". Vengono quindi di nuovo in evidenza, seppur solo in riferimento a tematiche di privacy compliance e non di rapporti contrattuali con i terzi, le medesime caratteristiche viste nei paragrafi precedenti, cioè l'inalterabilità (immodificabilità), l'integrità e il riferimento temporale certo. Pertanto, le soluzioni viste sopra ben possono applicarsi anche in ambito di privacy compliance. Da ultimo, in tale contesto, emerge anche un termine temporale di almeno 6 (sei) mesi per la conservazione dei file di log. Un tale termine sembra comportare un onere abbastanza pesante in capo alle imprese in termini di spazio di archiviazione. Dopo il disservizio nazionale del 23/24 dicembre 2020, il mio apparato ricevente esterno, si è disallineato ai sistemi perché evidentemente non più idoneo a ricevere adeguatamente il segnale radio, con impossibilità alla navigazione dal 25.12.20 al 12.01.21. La mia prima chiamata all'assistenza Linkem del 25.12.20, mattinata, l'operatore subito mi avvisa dicendo "vedrà che dovranno sostituire l'apparato in quanto vecchio oramai (2017) e non più adeguato ai nuovi apparati Linkem", altro che apparato connesso riscontrato dall'operatore. Ovviamente di questo riferito nessuna traccia ha lasciato l'operatore nei suoi scritti. Nelle memorie Linkem pag 2 si fa riferimento a miei contatti in data 02- 03/gennaio per lamentate mie asserite disconnessioni con invio di richiesta di tecnico, che ha operato l'intervento ben 10 gg dopo. In linea con i tempi della carta dei Servizi? In data 03.01.21, la linkem mi ha chiesto di restare a casa per attendere chiamata del tecnico per accensione, spegnimento modem: ho atteso invano la chiamata. All'allegato 1 Linkem si trovano tracce addirittura di qualità personali a me attribuite, del tutto inopportune e fuori luogo, quali in data 25.12.20- cliente molto critico-, 31.12.20 di una polemica inaudita, contesta tutto-, 02.01.21 il cliente ha polemizzato per tutto il corso della chiamata-. Questi commenti dimostrano l'impossibilità di avere un sereno colloquio risolutore con gli operatori del Call Center i quali, se ricevono critiche sulla gestione della problematica, ribattono e si pongono sulle difensive invece di approcciare ad una risoluzione, soprattutto se si va oltre il copione che devono leggere e riferire al cliente. I commenti alle mie chiamate sono esaustivi della mancata assistenza per impossibilità alla interlocuzione e per mancanza di adeguata assistenza tecnica sul territorio. Poi, il riassunto dell'operatore della chiamata è del tutto parziale e sbilanciato a favore di controparte, non risulta attendibile mancando una registrazione audio, da qui il bel modo di interloquire col cliente, come gli pare e scrivere, cosa conviene. E' stato riconosciuto un parziale indennizzo di soli euro 20,40 imponibile, oltre iva 22% per un totale di 24,90 euro, su fattura n. 21-0311814 del 01.02.21 a titolo di sconto per disservizio, senza una descrizione dettagliata della quantificazione dell'importo stesso, incamerato a mero titolo di acconto sul quantum richiesto.

Quanto alla sezione. "Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami". Già un pregresso provvedimento l'Agcom ha deliberato che se la risposta ad un reclamo ha contenuto generico e non

circostanziato, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa. (cfr DETERMINA DIRETTORIALE n. 69/18/DTC/Gu14/33418). Orbene, la lettura delle risposte ai punti di doglianza nelle mie e-mail di reclamo, alcune non affatto prese in considerazione, ed altre, connotate da contenuto generico e non circostanziato, non possono considerarsi quali risposte al mio reclamo. Quale risposta a questo punto dell'aggiornamento reclamo del 05.01.21 [REDACTED]

[REDACTED] FRANCO Gianfranco Surico 5 gennaio 2021 22:05 A: gestioneclienti Aggiornamento RECLAMO 4.domenica 3 gennaio in mattinata sono rimasto recluso in casa in attesa del vs tecnico che mi avrebbe dovuto contattare via cellulare: nessuna chiamata. In data 4 gennaio, mi contatta il tecnico e mi comunica che il mio impianto va rinnovato con sostituzione modem ed apparato e che un tecnico mi contatterà. Ad oggi la rete è assente oppure presente a tratti e poi disconnessa. Si richiede report del tecnico in ordine all'anomalia del mio apparato. Ringrazio. [REDACTED] Oppure al n.4 del rec [REDACTED]

[REDACTED] SURICO GIANFRANCO Gianfranco Surico 2 gennaio 2021 20:35 A: gestioneclienti Con la presente formulo RECLAMO per quanto segue: 1. dal giorno 25 dic 2020 ho assenza di rete o discontinuità nell'erogazione del servizio. La situazione permane anche al momento di questa scrittura; 2. la vs Carta dei servizi non riporta i tempi d'intervento per guasti ecc, prego fornire diversa prova; 3. la situazione di anomalia del servizio, ante 25 dicembre, aveva visto un brusco rallentamento della velocità in D.L e U.L. e la testimonianza è rappresentata da almeno 3 messaggi di interventi tecnici nel mese di dicembre, inviati alla mia utenza cellulare di rete mobile; 4. il vs servizio di assistenza a cui mi sono rivolto in questi giorni, oltre a manifestare insofferenza (tranne un cordiale operatore in data odierna) verso le mie lamentele ecc, in data odierna, (op MK201459), addirittura si è arrogata la funzione educatrice, dandomi del maleducato in quanto argomentavo la problematica e non facevo parlare, vabbene ne prendo atto. In particolare sulla fascia oraria di contatto per domani 3 gennaio, ho rappresentato che a casa non ho rete di telefonia mobile, siamo in zona rossa, e la vs operatrice mi dice che devo fornire un numero per essere contattato: valutate voi. Ho detto di farmi chiamare ad un ora fissa in modo da essere in casa col cell in un punto con rete. " NO, FASCIA ORARIA- cioè devo stare in casa tutta la mattina ad orario imprecisato". Io mi sono fatto la mia idea. Poi addirittura quando richiedo il cod operatore inspiegabilmente, come spesso accade quando non si vuole più andare avanti nella conversazione, cade la linea. Dove sta il rapporto tecnico del guasto analizzato dall'Area Tecnica che ho chiesto in sede di reclamo, mai prodotto nemmeno in questa sede? L'analisi delle chiamate al Call Center per mancata assistenza che risultato hanno prodotto? Quanto alla sezione " Con riferimento al lamentato malfunzionamento per interventi di manutenzione" La stessa Linkem elenca un numero considerevole di interventi di manutenzione programmati, per ben gg. 12, dal 19.10.20 al 22.12.20, quale causa di difficoltà di navigazione. Tralascia di citare il blocco nazionale subito, annunciato da voce guida dal Call Center, tra il 23/24 dicembre: sul punto nulla dice. Agli artt.10.4/15.1 si parla di sospensione del servizio per interventi programmati di manutenzione. Vero è che la manutenzione degli apparati è cosa possibile e lecita, ma se si guarda al numero considerevole di disservizi di rete che si sono concentrati in un breve periodo temporale, è sintomatico di non ordinarietà di programmazione di manutenzione, ma lascia intendere ad interventi a carattere straordinario. Nessuna riduzione di canone è stata operata da Linkem o indennizzi, per i giorni di disservizi di rete; ragionevolmente non si possono accordare un numero considerevole di giorni di manutenzione programmata, senza che correlativamente non si operi una riduzione del canone mensile per i giorni in cui non ho fruito del servizio o ho fruito con discontinuità. In due mesi ben 12 giorni di disservizi di rete: troppi!

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo (art 6 co 1, allegato, delibera 347/18/CONS.) per l'assenza del servizio di rete per 19 giorni, pari a € 114,00=;
- ii. l'indennizzo (art 6 co 2, allegato, delibera 347/18/CONS.) per il disservizio dovuta alla manutenzione per 11 giorni, pari a € 30,00=;
- iii. l'indennizzo (art 13 co 7, allegato, delibera 347/18/CONS.) per la mancata assistenza operatori call center, la mancata chiamata del tecnico del 03/01, il mancato invio del report guasto rilevato, la mancanza nella carta servizi dei tempi d'intervento, pari a € 350,00= in via equitativa;
- iv. l'indennizzo (art 12 co 1, allegato, delibera 347/18/CONS.) per la mancata risposta al reclamo, dal 02/01/2021 al 31/03/2021 pari a € 220,000;
- v. il rimborso delle spese dell'intervento tecnico del 12/01/21 pari a € 48,00=.

2. La posizione dell'operatore

La società Linkem, contestando integralmente le avverse deduzioni e conclusioni, chiede il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e in diritto per i seguenti motivi. Preliminarmente, si significa che stando a quanto riportato nel formulario GU14, [REDACTED] nel periodo compreso tra il 25/12/2020 e il 12/01/2021 avrebbe riscontrato un'interruzione del servizio internet. In verità, tali doglianze risultano

smentite sia dall'analisi oggettiva dei sistemi informatici Linkem e sia dall'estrazione dei file di log. Ed
invero, come

dimostra l'analisi del ticket generato a seguito della segnalazione fatta da controparte al Call-Center di Linkem di cui al documento 1. Il Cliente ha contattato in data 25/12/2020 l'assistenza Linkem per segnalare problemi di connessione: in tale occasione l'operatore di Linkem, sebbene abbia riscontrato che l'apparato del Cliente fosse connesso, ha aperto una segnalazione al fine di consentire al reparto tecnico l'attività di monitoraggio della connessione. Ebbene, nell'ambito di tali attività, il Call Center di Linkem ha [REDACTED] il sig. Surico in data 02/01/2021 e 03/01/2021, allorché il cliente ha lamentato disconnessioni e a seguito delle verifiche effettuate da remoto dall'operatore, in occasione del contatto telefonico del 04/01/2021, il Servizio Assistenza di Linkem ha rappresentato al Cliente la necessità di un intervento tecnico in loco, dal costo di € 48,00, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, eseguito con esito positivo in data 12/01/2021, rilevando parametri di connessione senz'altro buoni: 87 Megabyte in Download e 7 Megabyte in Upload. A riguardo, vale la pena sottolineare che Linkem, conformemente alla propria carta dei servizi e agli obiettivi di qualità, in ragione delle disconnessioni rilevate a seguito della segnalazione del [REDACTED], ha riconosciuto e corrisposto al sig. Surico un indennizzo complessivo di € 24,90 (pari ad una mensilità gratuita), applicato come sconto nella fattura n. 21-0311814, relativa al bimestre febbraio/marzo 2021, così come comunicato al Cliente a mezzo e-mail in data 23/01/2021 in riscontro ai reclami del 02/01/2021, del 05/01/2021 e del 07/01/2021 e in data 16/02/2021 in riscontro al reclamo del 23/01/2021. Tanto chiarito, ai sensi dell'art. 2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, non possono quindi trovare qui applicazione gli indennizzi previsti dal Regolamento. Di poi, a dimostrazione che alcuna interruzione totale del servizio si sia verificata nel periodo oggetto di contestazione, si producono i file di log estratti a seguito della notifica dell'istanza UG in data 03/02/2021 ed afferenti al periodo compreso tra il 17/09/2020 (prima data utile per estrarre i dati relativi al traffico telematico, ai sensi degli artt. 123 e 132 del d.lgs. 196/2003 e ss. mm. e ii.) e il 03/02/2021 (data di notifica dell'UG), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l'apparato in uso al Cliente si sia connesso all'antenna di Linkem ed il servizio sia stato erogato. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che, come sopra esposto, non risulta alcun reclamo rimasto inevaso. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto. Con riferimento al lamentato malf funzionamento per interventi di manutenzione, si rappresenta che Linkem, nei giorni 19/10/2020, 26/10/2020, 02/11/2020, dal 19/11/2020 al 21/11/2020, dal 25/11/2020 al 27/11/2020, 15/12/2020, 21/12/2020, 22/12/2020 ha eseguito degli interventi programmati di manutenzione della rete, quale ordinaria attività di cura della propria infrastruttura che sono stati la causa delle difficoltà di navigazione lamentate dal Cliente. A riguardo, si precisa che Linkem ha agito conformemente a quanto previsto dagli artt. 10.4 e 15.1 delle condizioni generali di contratto, preannunciando con congruo preavviso gli interventi programmati con l'invio degli sms in data 17/10/2020, 24/10/2020, 31/10/2020, 17/11/2020, 23/11/2020, 13/12/2020, 19/12/2020, 20/12/2020 al recapito telefonico fornito dal Cliente [REDACTED] di sottoscrizione contrattuale. Ciò premesso, si precisa che le problematiche lamentate dal sig. Surico sono state risolte entro le 120 ore, quale tempo massimo previsto per la riparazione dei malfunzionamenti dagli obiettivi di qualità di Linkem. Fatto salvo quanto sopra, è chiaro che non ci siano i presupposti per il riconoscimento di indennizzi secondo quanto previsto dalla carta dei servizi Linkem e dalla normativa di settore. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato di Linkem, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a Linkem per quanto lamentato dal Cliente. Tanto dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto dal sig. Surico è dovuto. Tanto premesso, la società Linkem S.p.A., chiede di rigettare l'avverso ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i), sub iii) e sub iv) che possono essere trattate congiuntamente si precisa quanto segue.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del Regolamento sugli indennizzi, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento “operoso” assunto sua sponte dalla società Linkem s.p.a., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi per cui Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto”.

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della segnalazione di disservizio inviata dall'istante in data 2 gennaio 2021, con nota di riscontro del 23 gennaio 2021 la società Linkem S.p.A. ha rappresentato quanto segue “a seguito di un'analisi oggettiva dei disservizi che ha subito, le riconosceremo uno sconto, pari ad un mese di navigazione, che le verranno applicate nel primo ciclo di fatturazione utile”.

Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce “sconto per disservizio” nella fattura n. 21-0311814 emessa in data 1 febbraio 2021, ovvero nel primo ciclo utile di fatturazione, come anticipato nella nota di risposta del reclamo.

Pertanto, atteso che la società Linkem S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante, le richieste formulate dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento sono ultronee e, in quanto tali, non meritevoli di accoglimento in questa sede.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per il disservizio occorso e dovuto all'attività di manutenzione posta in essere dal gestore, si ritiene che Linkem abbia rispettato in pieno quanto espressamente previsto dall'art. 10, comma 4 delle Condizioni generali di Contratto, il quale prevede che “la fornitura del servizio potrà essere sospesa in caso in interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno un (uno) giorno”. In effetti, dagli screen shot dei messaggi (sms) che il gestore ha inviato al ricorrente, screen-shot per altro prodotti in atti da quest'ultimo, si evince che gli interventi programmati sono stati tempestivamente preavvisati dal gestore e pertanto, si ritiene che la richiesta di indennizzo non possa essere accolta.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub v) si evidenzia che le Condizioni Generali di Contratto del servizio erogato da Linkem, prevedono espressamente che “in caso di malfunzionamento del servizio in remoto ed imputabile al modem da esterno, sarà previsto l'intervento di un tecnico qualificato presso l'abitazione del cliente. Tale intervento, da svolgersi in data concordata con il cliente, prevede un costo fisso di € 48,00= (iva inclusa) da saldare direttamente al tecnico”, di tal chè si ritiene che, alla luce del pieno rispetto da parte del gestore della predetta previsione contrattuale, la richiesta di rimborso della predetta somma non possa trovare accoglimento.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di rigettare l'istanza di [REDACTED] nei confronti di LINKEM s.p.a..
2. 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.

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.

Il Dirigente Capo

F.to Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco