

DELIBERA N. 60/2024

**XXXXXXXXXXXXXX/ OPNET S.P.A. (GIÀ LINKEM)
(GU14/481693/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0476989 del 07/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "In data 30.03.2021 l'istante, anche a causa del continuo malfunzionamento del servizio internet che perdurava dal mese di settembre 2020, inoltrava a mezzo posta elettronica alla società LINKEM formale missiva scritta, con il quale il medesimo richiedeva la cessazione del contratto n. C1354727, e si rendeva disponibile alla restituzione dell'apparato esterno e del modem relativo. L'utente tuttavia non riceveva riscontro. Dopo vari solleciti telefonici e scritti (al riguardo si allegano i solleciti inoltrati a mezzo posta elettronica in data 02.04.2021 ed in data 16.04.2021), previo appuntamento telefonico, in data 21.05.2021 l'utente restituiva all'addetto LINKEM i su indicati apparati e così otteneva la ricevuta attestante la formale disinstallazione del ridetto contratto. Ma le sorprese non erano finite! Nel mese di agosto 2021 l'utente, infatti, riceveva fattura n. 21-1523866 del 01.08.2021, con la quale la società LINKEM richiedeva il pagamento dell'importo di € 13,40, quale corrispettivo comprensivo dei consumi relativi al periodo 01.05.2021 – 18.05.2021. Ebbene, sempre nel mese di agosto 2021 parte reclamante contattava immediatamente il Servizio Clienti LINKEM, e contestava e disconosceva l'importo di € 13,40, in quanto infondato e illegittimo; al riguardo l'utente riferiva che la consegna degli apparati e la conseguente disinstallazione del contratto era avvenuta in data 21.05.2021 per ritardo imputabile alla società convenuta – la quale si era attardata nella riconsegna dei su citati apparati, e pertanto richiedeva l'integrale storno della predetta somma, oltre agli indennizzi previsti per legge. Nonostante i diversi reclami telefonici l'utente, tuttavia, non ha ottenuto ad oggi né lo storno totale dell'importo, né ha ottenuto gli indennizzi previsti per legge. Va precisato che l'utente ha provveduto al regolare pagamento di tutte le bollette e finanche alla bolletta di conguaglio n. 21-0475246 del 01.03.2021, relativa ai consumi effettuati nel periodo 01.03.2021 – 30.04.2021. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. La sospensione temporanea della riscossione del pagamento di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società LINKEM, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II. lo storno integrale di tutta la debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società LINKEM; III. l'importo complessivo di € 1.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV. l'importo di Euro 300,00 a titolo di spese della presente procedura di definizione.

2. La posizione dell'operatore

Linkem S.p.A., con la propria memoria difensiva, rappresenta: "Quanto al lamentato malfunzionamento del servizio a decorrere dal mese di settembre 2020, si

rappresenta che l'analisi delle risultanze dei nostri sistemi informatici ci consente di escludere che il servizio del Sig. ***** sia stato mai interessato da particolari disservizi o criticità nel periodo oggetto di contestazione. Ed invero, a dire del Cliente il malfunzionamento, si sarebbe verificato dal mese di settembre 2020 e sarebbe stato segnalato più volte al Call Center di Linkem, ma, senza successo. Orbene, tale affermazione viene sconfessata dal documento 1, relativo all'estrazione dai sistemi informatici di Linkem dell'elenco dei ticket di segnalazione, il quale diversamente dimostra che, nel periodo oggetto di contestazione e più segnatamente dal mese di settembre 2020 al 30/03/2021, data in cui il Cliente ha inviato richiesta di recesso, il sig. Picaro non ha mai contattato il Call Center di Linkem per lamentare alcunché. Di poi, si producono i file di log (doc. 2) estratti a seguito della notifica dell'istanza UG in data 26/08/2021 ed afferenti al periodo compreso tra il 07/09/2020 (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 l'08/04/2021 (data dell'ultimo collegamento rilevato a sistema), 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. Con riferimento alla fattura contestata dal sig. **** preliminarmente, si significa che il contratto è regolarmente cessato come da richiesta del Cliente del 30/03/2021, allegata da controparte al formulario GU14. A riguardo, si rappresenta che il recesso, ai sensi delle condizioni generali di contratto (doc. 3), ha efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta da parte di Linkem, pertanto, la fattura n. 21-0475246 di € 45,99, relativa al bimestre marzo/aprile 2021 (doc. 4), dovuta dal Cliente, risulta correttamente saldata dal sig. ****. Vale, tuttavia, la pena precisare che, nonostante la richiesta di recesso del 30/03/2021 sia stata presa in carico, un disallineamento dei nostri sistemi contabili ha causato, nostro malgrado, l'emissione della fattura insoluta n. 21-1523866 di € 13,40 relativa al periodo dal 01/05/2021 al 18/05/2021 (doc. 5) successivo al recesso del contratto, stornata poi in data 21/09/2021 mediante l'emissione della nota di credito n. 21-1885550 di € -13,40 (doc. 6). A riguardo, si precisa che Linkem, già in data 26/08/2021 (doc. 7), quando il cliente ha presentato istanza UG, aveva comunicato a mezzo e-mail al Cliente, in riscontro alla PEC del 25/08/2021, che la suddetta fattura non era dovuta. Di poi, si rappresenta, altresì, che con comunicazione del 18/04/2021 (doc. 8) inviata in riscontro ai reclami del 02/04/2021 e del 16/04/2021, Linkem aveva avvisato controparte che, a causa dell'emergenza sanitaria nazionale, i tempi di gestione della disinstallazione dell'apparato (fornito in comodato d'uso e che da condizioni contrattuali deve essere riconsegnato entro 30 giorni dalla cessazione del contratto) presso l'abitazione del Cliente medesimo, avrebbe subito dei ritardi. Ed invero, come dimostra il modulo di ODL di disinstallazione sottoscritto dal sig. ***** e allegato dallo stesso al formulario GU14, Linkem ha provveduto alla disinstallazione e al ritiro dell'apparato in data 21/05/2021. Fatto salvo quanto sopra, è pertanto evidente che la posizione contabile del Cliente risulta già regolarizzata e non si ravvisa l'esistenza di alcuna fattispecie indennizzabile secondo quanto previsto dalla carta dei servizi Linkem e dalla normativa di settore. Quanto al rimborso delle spese di procedura, si osserva che il procedimento innanzi al Co.re.com, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale e che questo operatore

ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto da questo operatore, nulla è dovuto.”

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Parte istante lamenta la ricezione della fattura n. 21-1523866 del 01.08.2021, dell'importo di € 13,40, afferente ai consumi relativi al periodo 01.05.2021 – 18.05.2021, a fronte della richiesta di cessazione del contratto inviata in data 31.03.2021. Tuttavia, il medesimo istante, nella propria memoria di replica del 28.01.2022, ha confermato l'avvenuto storno dell'importo contestato. In merito all'asserito insoluto maturato a titolo di costi di recesso, si rileva l'assenza in atti di documentazione contabile afferente sia a costi di recesso sia a eventuali ulteriori addebiti. Invero, l'operatore convenuto ha prodotto la nota di credito n. 21-1885550 di € 13,40 e, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che la posizione contabile del cliente risulta regolarizzata. Alla luce di quanto sopra, in relazione alle richieste in esame, deve dichiararsi cessata la materia del contendere. Con riferimento alla richiesta sub III), da intendersi, sulla base del reclamo del 25.08.2021 nonché della memoria di replica dell'istante, quale richiesta di indennizzi per malfunzionamento del servizio dati e per mancata risposta ai reclami, si osserva quanto segue. In merito al malfunzionamento del servizio internet, si rileva che il convenuto operatore ha prodotto, a conforto della propria posizione, l'elenco ticket delle segnalazioni effettuate dall'istante nonché i log afferenti al periodo oggetto di contestazione da cui risulta l'erogazione del servizio e la fruizione da parte dell'istante. Inoltre, si rileva che in atti non vi è evidenza della documentazione attestante la verifica tramite lo speed test o ad altri sistemi di controlli sulla connettività da parte istante. Deve poi evidenziarsi che, in base al consolidato orientamento dell'Agcom in materia, l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali (cfr. le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Alla luce di quanto sopra, non può riconoscersi alcun indennizzo per la fattispecie sopra esaminata. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si evidenzia che i reclami formali inviati dall'istante, dapprima in data 02.04.2021 e 16.04.2021 e, successivamente, in data 25.08.2021, risultano riscontrati dal gestore con mail del 18.04.2021 e del 26.08.2021, dunque entro il termine di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore convenuto. Pertanto la richiesta in esame non può trovare accoglimento. La richiesta sub IV) non può essere accolta stante la gratuità del presente procedimento e il rigetto delle domande principali.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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.

Bari, 07 maggio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco