



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 61 del 09 Novembre 2016

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Linkem XX
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**Definizione della controversia XXXX contro Linkem XX
(GU14 N. XX/2015)**

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

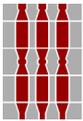
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 novembre 2015 (prot. n. XXX/15), con la quale XXXX corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Linkem XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 6 maggio 2014 concludeva un contratto con Linkem per servizi internet;
- b) fin dall'inizio la fornitura del servizio ha presentato problematiche;
- c) il 16 luglio 2015 è mancata del tutto la fornitura del servizio e veniva prontamente segnalato il guasto che veniva risolto il 19 luglio 2015;
- d) il 20 luglio 2015 si ha di nuovo una interruzione del servizio che, dopo vari reclami, viene risolta il 25 luglio 2015;
- e) in data 22 luglio 2015 inviava richiesta di cessazione del servizio e in data 19 agosto 2015 consegnava il modem.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) indennizzo per disservizio, mancata comunicazione manutenzione e inottemperanza al formulario GU5;
- II) rimborso della fattura di luglio 2015;
- III) indennizzo per spese sostenute per ottenere una nuova fornitura di servizi internet Infostrada;
- IV) indennizzo per lavoro mancato;
- V) storno di eventuali somme addebitate per disdetta entro i 24 mesi;
- VI) storno totale della posizione;
- VII) verbalizzazione della chiusura della posizione contrattuale.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

VIII) spese procedurali a carico di Linkem.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) gli episodi di malfunzionamento sono stati risolti da Linkem nel pieno rispetto delle 120 ore previste come tempo massimo di riparazione dall'operatore;
 - b) la lentezza del servizio non costituisce un inadempimento di Linkem essendo previsto dalle condizioni generali di contratto che la velocità del servizio dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega, oltrechè dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio;
 - c) le domande di risarcimento del danno e di rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di un contratto con Wind sono inammissibili;
 - d) i costi di disattivazione non sono stati addebitati;
 - e) quanto al rimborso delle spese di procedura, le stesse non sono dovute e ricorda inoltre che Linkem ha offerto un indennizzo di euro 50 in sede di conciliazione, non accettati dall'istante.
- In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevata l'inammissibilità delle domande di indennizzo per le spese sostenute per l'avvio di una nuova fornitura internet Infostrada e sim dati e di indennizzo per lavoro mancato, in quanto le stesse si sostanziano in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in ordine alla quale il Corecom non è competente, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Per le stesse motivazioni sono inammissibili le domande di indennizzo per mancata comunicazione manutenzione, inottemperanza al formulario GU5 e verbalizzazione della chiusura della posizione contrattuale.

Per quanto concerne le altre richieste, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le stesse non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio internet. Da quanto affermato e versato in atti da entrambe le parti, e in particolare dal prospetto depositato da Linkem relativo alle segnalazioni ricevute, risulta che l'operatore si è attivato tempestivamente, nel rispetto dei



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

termini previsti dalla Carta Servizi, con la conseguenza che non è possibile riconoscere alcun indennizzo né rimborso della fattura del luglio 2015.

Quanto alla lamentata lentezza del servizio, dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta che quest'ultima ha sottoscritto, in data 6 maggio 2014, una proposta di abbonamento rivolta all'operatore Linkem, nella quale si fa espresso rinvio alle Condizioni generali di contratto per i servizi Linkem. Tali Condizioni, espressamente accettate dall'istante, all'art 7.3 (norma dello stesso tenore, sia nella versione del 2013 che in quella del 2014) prevedono che "il cliente accetta e riconosce 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, né garantisce un minimo nelle prestazioni upload/download". Pertanto, non possono essere disposti rimborsi/storni o indennizzi a favore dell'istante.

Quanto al recesso senza penali, si dichiara cessata la materia del contendere in quanto le stesse non sono mai state applicate da Linkem.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXX, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati,

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)