



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA**
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 8/2018

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
C/LINKEM S.P.A.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 15 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [REDACTED] titolare di un contratto con l'Operatore Linkem S.p.A. (di seguito, per brevità, Linkem), per la fornitura del servizio ADSL, dichiara di aver subito, fin dall'attivazione del servizio, svariati malfunzionamenti dello stesso, segnalati con reclami scritti e verbali.

In particolare, nel depositato formulario, parte istante asserisce di aver subito un generalizzato malfunzionamento (per eccessiva lentezza, per interruzione del servizio, ad esempio) del servizio ADSL fin dalla data di attivazione, avvenuta il 4 Febbraio del 2014; che oltre a reclami verbali, era stato presentato un reclamo scritto in data 8 Maggio 2014; nel mese di Luglio del 2015, il servizio si interrompeva totalmente, come segnalato con raccomandata.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) un indennizzo pari ad euro 1.092,50 per irregolare e discontinua prestazione del servizio;
- ii) un indennizzo di euro 400,00 (ai sensi degli artt. 8 e 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS);
- iii) la restituzione di euro 394,68 a titolo di canoni percepiti dalla Società Linkem nel periodo in cui il servizio non risultava correttamente funzionante;
- iv) il rimborso delle spese della presente procedura.

In data 12 gennaio 2017 il Sig. [REDACTED], a mezzo del proprio difensore, depositava tempestivamente memorie nelle quali, nel ribadire la ricostruzione fattuale già riportata nel formulario, precisava come alcun riscontro fosse stato fornito al reclamo dell'8 maggio 2014 e allegava dichiarazione di tale Sig. [REDACTED], che si dichiarava tecnico del Gestore Linkem, circa i ripetuti malfunzionamenti subiti. Parte istante confermava di aver subito l'integrale interruzione del servizio dall'1 luglio 2015 al 20 luglio 2015. Ai predetti reclami rispondeva il Gestore con mail del 3 agosto 2015, riconoscendo un indennizzo pari alla somma di euro 8,00, come da Carta dei Servizi: tale indennizzo sarebbe stato erogato in violazione di quanto statuito dall'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS in tema di indennizzi. Inoltre, veniva allegato reclamo del 4 agosto 2015 dove parte istante contestava anche la previsione di un periodo di preavviso di sessanta giorni (anziché trenta, come previsto dalla Legge 40/07) per recedere dal contratto. Veniva, inoltre, riportato (peraltro in violazione di quanto statuito dall'art. 11 dell'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS), il valore dell'offerta formulata (e non accettata) da parte dell'Operatore nel tentativo di conciliazione. Infine, agli indennizzi già calcolati nell'istanza di definizione, parte istante chiedeva di aggiungere un "indennizzo secondo

equità” per l’applicazione di clausole vessatorie (per la violazione di quanto previsto dalla Legge 40/07) e le spese della presente procedura venivano quantificate nella somma di euro 500,00.

2. La posizione dell’Operatore

L’Operatore Linkem ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore sottolineava come non avesse mai ricevuto, prima del mese di luglio del 2015, alcuna segnalazione di disservizio. In particolare, la Società convenuta asserisce di aver ricevuto una segnalazione di disservizio in data 23 luglio 2015, disservizio che si è risolto in data 30 luglio 2015. Secondo l’Operatore, pertanto, il disservizio è durato 9 giorni in tutto (dal 20 luglio 2015 al 30 luglio 2015); pertanto, considerato il termine di cinque giorni previsto per la riparazione di un guasto dalla Carta dei Servizi dell’Operatore e l’indennizzo di due euro giornalieri per ogni giorno successivo di ritardo, veniva erogato uno sconto di euro 8,00 (2,00 euro x 4 giorni). Circa la violazione del termine di preavviso per il recesso anticipato previsto dalla Legge 40/07, la società convenuta precisava come le Condizioni Generali di Contratto prese in esame dalla controparte non fossero quelle realmente applicabili alla tipologia di abbonamento sottoscritta dall’utente; quelle realmente applicabili prevedevano il regolare termine di preavviso di trenta giorni.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che si vanno ad esporre.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nelle memorie depositate dall’istante nel mese di gennaio 2017, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ciò premesso, preme sottolineare come non sia prevista alcuna voce di indennizzo, da applicare anche “in via equitativa”, per l’applicazione di clausole vessatorie: l’accoglimento della predetta domanda, pertanto, si tradurrebbe nel riconoscimento di un risarcimento del danno, non ammissibile in questa sede.

Nel merito, parte istante dichiara di aver subito, fin dalla data di attivazione del servizio ADSL con l’Operatore Linkem (4 febbraio 2014), un malfunzionamento del servizio stesso. Dichiara di aver segnalato la predetta circostanza più volte verbalmente e per iscritto con lettera dell’8 maggio 2014. A tale missiva non sarebbe mai stato dato riscontro e, pertanto, il Sig. [REDACTED] richiede sia l’indennizzo per il malfunzionamento, protrattosi fin dal 2014, che per la mancata risposta al reclamo.

Nessuna delle due predette richieste potrà trovare accoglimento. Infatti, dalla documentazione depositata dall’istante, non risulta presentato validamente alcun reclamo

volto a contestare il malfunzionamento del servizio ADSL prima di quello del mese di luglio del 2015. Non vi è alcuna prova atta a dimostrare che la missiva dell'8 maggio 2014 sia stata effettivamente inviata al Gestore: né una ricevuta del fax inviato, né una cartolina di ricevimento di una raccomandata, o qualsiasi altro elemento atto a fornire la prova dell'invio (il cui onere gravava su parte istante). Né potrà soccorrere, nel caso specifico, la dichiarazione sottoscritta dal Sig. [REDACTED], sedicente "installatore autorizzato Linkem". Volendo anche superare la valutazione circa l'ammissibilità o meno, nella presente tipologia di procedura, di una prova di questo genere, non può non sottolinearsi come la dichiarazione venga presentata su un foglio bianco, senza carta intestata o timbro dai quali evincere la qualità del Sig. [REDACTED]; soprattutto, la predetta documentazione è del tutto sfornita di documento di identità di accompagnamento, che rende di per sé impossibile compiere anche una minima verifica circa la provenienza della predetta dichiarazione. Pertanto, agli atti non risulta neppure alcun altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare all'Operatore la risoluzione del disservizio prima del 23 luglio 2015. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (si vedano le delibere Agcom n. 100/12/CIR e n. 113/12/CIR). Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che le richieste formulate in merito della parte istante non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 50/16/CIR, 92/15/CIR). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il Gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Agcom (*ex multis* la delibera Agcom n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul Gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 161/16/CIR).

La mancanza di prova circa l'invio del reclamo dell'8 maggio 2014, circostanza peraltro fermamente contestata da parte del Gestore, impedisce anche di riconoscere un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Circa il periodo di totale disservizio tecnico subito nel mese di luglio del 2015, deve sottolinearsi come l'Operatore, una volta ricevuto il reclamo (23 luglio 2015), abbia provveduto a risolvere la problematica tecnica con quattro giorni di ritardo rispetto a quelli previsti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore, e perciò ha riconosciuto uno sconto di 8,00 euro in fattura (pari all'indennizzo previsto dal Gestore in queste ipotesi nella carta dei servizi: 2,00 euro al giorno per quattro giorni di ritardo).

Nel merito, occorre sottolineare come, prima dell'attivazione della procedura GU14, non vi sia alcun obbligo, come asserito dal Sig. [REDACTED], per i Gestori, di attenersi agli indennizzi calcolati dall'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS. Al contrario, l'art. 2 della predetta Delibera prevede espressamente che *“Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Nel caso specifico, non vi è alcuna prova che il disservizio subito dal Sig. [REDACTED] sia stato da quest'ultimo segnalato prima del 23 luglio 2015; il Gestore ha proceduto ad indennizzare, come da carta dei servizi, il periodo di disservizio segnalato, con la conseguenza che non sono applicabili, ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, gli indennizzi e le ulteriori disposizioni previsti nel predetto regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 26 febbraio 2016, prot. n. 2158/C, contro Linkem S.p.A.;

Delibera

di rigettare l'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] nei confronti della Società Linkem S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

