

DELIBERA 477/2022/CRL/UD del 16/12/2022
G. Ixxx / OPNET S.P.A. (GIÀ LINKEM)
(GU14/225211/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di G. Ixxx del 07/01/2020 acquisita con protocollo n. 0004472 del 07/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Ixxx Gxxx ha presentato in data 07/01/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Linkem SpA. Riferiva di avere esercitato il diritto di recesso nei 14gg per problemi tecnici dovuti alla mancanza di linea e lamentava il mancato rimborso dell'intero importo, perché l'operatore avrebbe decurtato dalla detta somma € 6 per il corriere necessario alle spese di restituzione dell'apparato. Richiedeva quindi l'intero importo, rifiutando la proposta del rimborso detratta la detta somma. Richiedeva la restituzione dell'intera somma più gli eventuali interessi maturati. Quantificazione il rimborso richiesto in € 50,00 Segnalava quali disservizio l'addebito per costi di recesso/disattivazione.

2. La posizione dell'operatore

Riferiva che in data 23/07/2019 il sig. Iezzi aderiva all'offerta Linkem senza limiti, ricaricabile eventi lancio, scegliendo l'apparato da interno (doc.1). Dopo avere ricevuto detto apparato presso la propria abitazione, in data 24/07/2019, il sig. Iezzi procedeva alle operazioni di attivazione dello stesso, con l'ausilio del Call Center di Linkem ed in tale occasione, l'operatore rilevava che il segnale, cartolarmente presente presso l'abitazione del sig. Iezzi, non veniva captato dall'apparato, tanto da suggerire al Cliente di provare a posizionare l'apparato da interno in altri affacci dell'appartamento e invitando il Cliente stesso a ricontattare l'assistenza qualora fosse riuscito ad agganciare il segnale (doc. 2). Ebbene, nonostante il mancato ricontatto telefonico al Call Center di Linkem, il servizio risultava essere stato attivato dal sig. Iezzi in data 24/07/2020 (doc. 3). Successivamente, il cliente aveva contattato l'assistenza di Linkem in data 02/08/2020 per lamentare lentezza di navigazione: in tale occasione, l'operatore Linkem rilevava che il segnale era effettivamente esistente ma con valore attenuato, tanto da fornire informazioni al sig. Iezzi sul passaggio ad un apparato da esterno (doc. 4). Il sig. Iezzi, valutato tale proposta secondo il proprio libero apprezzamento, si determinava nell'esercitare il diritto di recesso in data 06/08/2019 (doc. 5). A tal proposito, infatti, l'operatore richiamava le condizioni generali di contratto dell'offerta Linkem dove, al punto 17.1 si legge che: - "Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, che abbia concluso il Contratto attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, potrà esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 54 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata A/R, inviata a Linkem S.p.A. o all'indirizzo e-mail ovvero via fax entro 14 (quattordici)

giorni dalla conclusione del Contratto. In questo caso Linkem, nei termini di legge, restituirà al Cliente quanto da questo corrisposto al netto delle sole spese di restituzione dell'Apparato secondo quanto previsto dall'Offerta commerciale prescelta". Richiamava poi quanto specificato nell'offerta, alla sezione "RECESSO E SCADENZA" - "I Clienti che siano consumatori ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, potranno esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 54 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata a/r da spedire a Linkem S.p.A. o via e-mail o via fax entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto: in questo caso saranno addebitate le sole spese di restituzione dell'apparato radio pari ad Euro 5,00 ed i costi sostenuti saranno restituiti con le stesse modalità usate per il relativo pagamento ovvero a mezzo di bonifico domiciliato". Ebbene, in ragione del recesso esercitato dal cliente, Linkem aveva provveduto: i) a rimborsare quanto corrisposto dal cliente all'atto dell'adesione all'offerta, al netto delle sole spese di € 5,00 di restituzione dell'apparato, emettendo per ben due volte, in data 26/08/2019 e in data 25/11/2019, il bonifico domiciliato di € 44,00, entrambi non riscossi dal cliente, come si evinceva dalla scheda dei movimenti contabili clienti di cui al documento 6 ; ii) a prenotare in data 16/08/2019 il ritiro dell'apparato (doc. 7). Linkem quindi riteneva di avere correttamente addebitato al sig. Iezzi le sole spese di restituzione dell'apparato radio, pari ad Euro 5,00, conformemente alla scheda d'offerta e alle condizioni generali di contratto (art. 17.1) e alla normativa di settore, in particolare nel rispetto dell'art. 49, lettera i) del Codice del Consumo che prevede che: "...il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta". Riteneva quindi che nulla di quanto richiesto dal Sig. Iezzi fosse dovuto ad eccezione del rimborso della somma di € 44,00, al netto delle sole spese di restituzione dell'apparato che, ribadiva, Linkem aveva tentato per ben due volte di rimborsare tramite bonifico domiciliato e che si rendeva disponibile a restituire anche a mezzo bonifico ordinario a condizione che il cliente avesse fornito le proprie coordinate bancarie. Concludeva per il rigetto dell'istanza in quanto destituita di fondamento e non provata. Allegava alla memoria 1) Ticket del 23/07/2018 e Scheda d'offerta Linkem e condizioni generali di contratto; 2) Ticket del 24/07/2020; 3) Attivazione servizio; 4) Ticket del 02/08/2019; 5) Modulo di recesso.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata le posizioni delle parti sono state bene illustrate in atti. La domanda non può essere accolta. E' fuor di dubbio e non contestato dall'operatore che l'istante abbia esercitato il diritto di recesso in data 6.8.2019 e quindi nei 14 giorni successivi all'adesione all'offerta avvenuta il 23.7.2019. Altrettanto fuor di dubbio che nel momento in cui l'utente eserciti il diritto di recesso si assoggetti comunque a quanto previsto in tali casi. Sono irrilevanti e senza conseguenze le lamentele circa il malfunzionamento della linea, anche se, come nel caso di specie, tale lagnanza appariva nel modulo sottoscritto dall'istante e riportato quale motivo del

recesso: notorio che per esercitare tale diritto non occorra alcuna motivazione. L'operatore con precise allegazioni probatorie (All. 6) nella memoria richiamava puntualmente le condizioni generali di contratto dell'offerta Linkem dove, al punto 17.1 chiariva che nelle ipotesi di recesso da comunicare entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, Linkem, nei termini di legge, avrebbe restituito al Cliente quanto da questo corrisposto, al netto delle sole spese di restituzione dell'Apparato secondo quanto previsto dall'Offerta commerciale prescelta. Ed ancora l'operatore richiamava quanto specificato nell'offerta, alla sezione "RECESSO E SCADENZA", prevedeva che i Clienti "consumatori", ai sensi dell'art. 3, del D. Lgs. 206/2005, avrebbero potuto esercitare il diritto di recesso previsto dall'art. 54 del citato decreto dandone comunicazione scritta mediante raccomandata a/r o via e-mail o via fax entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto ed in questo caso sarebbero state addebitate le sole spese di restituzione dell'apparato radio pari ad € 5,00. Nella fattispecie quindi non si tratta di "penalità" connesse al recesso e che l'istante non vuole riconoscere, ma di rimborso spese, peraltro esigue, per la restituzione dell'apparato. Ebbene, in ragione del recesso esercitato dal Cliente, Linkem aveva già provveduto a rimborsare quanto corrisposto dal cliente all'atto dell'adesione all'offerta al netto delle sole spese di € 5,00 di restituzione dell'apparato emettendo per ben due volte il bonifico domiciliato di € 44,00, in data 26/08/2019 e in data 25/11/2019, ma entrambi non venivano riscossi dal Cliente, come si evinceva dalla scheda dei movimenti contabili clienti di cui al documento 6 (All. 6), allegato alla memoria dell'operatore. Nella replica l'istante non contestava l'invio dei bonifici da parte dell'operatore, così come non veniva contestata la mancata riscossione. L'istante successivamente alle controdeduzioni continuava a lamentare la "non operatività del loro sistema" (di Linkem n.d.r.) e quindi la non applicabilità della "trattenuta" effettuata da Linkem: le generiche affermazioni dell'istante sono infondate e non conducono comunque all'ottenimento del rimborso integrale. Senza alcun fondamento anche la richiesta dell'istante di condanna dell'operatore al pagamento degli interessi sulla somma da restituire. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del signor Ixxx G. proposta nei confronti di Linkem spa. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini