

DELIBERA n° 5

**XXXX XXXX / LINKEM SPA
(GU14/261488/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 22/01/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 27/03/2020 acquisita con protocollo n. 0137332 del 27/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Linkem S.p.A, in riferimento al codice cliente XXXX XXXX, il malfunzionamento della linea internet. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue: - in data 18/07/2018 ho sottoscritto un contratto con l'operatore Linkem S.p.A., al fine di poter usufruire del servizio di connessione dati, presso la residenza estiva; - durante il periodo estivo 2019 ho riscontrato disagi nella connessione dati; - chiamato il call-center della società, venivo informato che il disservizio era dovuto al malfunzionamento dell'antenna; - sostituita l'antenna, costo euro 48,00, tale disservizio persisteva; In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue: 1) il rimborso dei canoni pagati dal mese di giugno al mese di agosto 2019; 2) il rimborso della somma di euro 48,00 pagata per l'intervento tecnico; 3) un indennizzo di euro 150,00. - CONTRODEDUZIONI ISTANTE- L'istante, a mezzo del proprio delegato, ha replicato alla memoria della società Linkem S.p.A., dichiarando in sintesi quanto segue. L'istante nei mesi di giugno, luglio e agosto 2019, come dichiarato dalla società in causa, ha più volte contattato il servizio clienti della Linkem e tali chiamate dimostrano appunto il disagio patito dall'utente ma dimostrano anche la tardività con cui l'operatore ha predisposto tutte le misure necessarie al fine del corretto ripristino della velocità/funzionalità del servizio. Infatti, sebbene la Linkem documenti i tempi dei consumi relativi ai suddetti mesi, questi però non sono sintomatici di un corretto utilizzo del servizio dovuto, per il quale l'utente ha pagato il relativo prezzo. Difatti, se si omette di considerare la qualità del servizio in questione, si rischia di omettere un controllo sul corretto adempimento della prestazione, la quale si concretizza non solo nella fornitura del servizio di connessione dati, ma anche nella qualità della connessione fornita. La connessione fornita dalla società di fatto era scadente, tant'è che l'utente per effettuare le operazioni doveva attendere per parecchi minuti, ed in molti casi non era nemmeno sufficiente. Altresì, ha significato di non aver formulato il recesso dal contratto poiché l'operatore lo aveva rassicurato al ripristino del normale servizio. Infatti, l'istante nel mese di giugno ha effettuato la prima ricarica e si è presentato il primo disservizio che è stato risolto dalla società solo dopo 7 giorni; poi il disservizio si è ripresentato ma l'istante non ha effettuato il recesso poiché la Linkem lo aveva assicurato che dopo l'intervento tecnico e la sostituzione dell'antenna, il cui costo è stato di euro 48,00, lo stesso si sarebbe risolto. Risoluzione che nel qual caso non vi è stata. Tale circostanza è

stata reclamata in data 01/08/2019 in quanto medio tempore, l'abitazione era occupata da ospiti in villeggiatura, ed anche stavolta l'istante non ha potuto effettuare il recesso, in quanto, essendo periodo di ferie, nessun operatore era disponibile al fine di predisporre gli interventi tecnici per erogare il servizio in luogo della Linkem. Alla luce di quanto sopra argomentato, l'istante ha chiesto al Corecom di accogliere pienamente la propria istanza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Linkem S.p.A. di seguito Linkem o società e/o operatore, ha depositato nei termini la memoria e la documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. In seguito al lamentato malfunzionamento del servizio da parte dell'istante, la stessa ha proceduto alla verifica dell'intera posizione del cliente, e dai propri sistemi informatici è risultato quanto segue. L'utente nelle giornate del 08/06/2019 e 12/06/2019, ha contatto il Servizio Assistenza per lamentare mera lentezza di navigazione, nel giorno 13/07/2019 per lamentare assenza di connessione, e poi in data 01/08/2019 e 25/08/2019 per lamentare lentezza e/o disconnessioni. L'analisi puntuale delle segnalazioni sopra elencate e i files di log, relativi al periodo oggetto di contestazione depositati in atti, provano che Linkem ha regolarmente erogato il servizio internet conformemente alle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente e nel rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla propria Carta dei Servizi. Nello specifico, nelle data del 08/06/2019 e 12/06/2019 il servizio assistenza, eseguite le verifiche tecniche da remoto, ha rilevato parametri di connessione buona. Nella data del 13/07/2019, il Servizio Assistenza, effettuate le consuete attività di assistenza praticabili da remoto, ha comunicato all'utente la necessità di un intervento tecnico in loco, evidenziando al medesimo, il relativo costo pari ad euro 48,00, così come previsto dall'offerta e dalle Condizioni Generali di Contratto accettate dal cliente. Una volta accettato l'intervento da parte dell'istante, la società ha posto in essere tutte le attività necessarie per eseguirlo, predisponendo in pari data un ordine di lavoro per la sostituzione dell'apparato, che si è concluso nella data del 16/07/2019. Pertanto, tale disservizio, noto all'istante, è stato ripristinato nel termine delle 120 ore dalla segnalazione, così come previsto Carta dei Servizi di Linkem. Nella successiva data del 01/08/2019, l'utente ha segnalato al servizio assistenza problemi di lentezza e disconnessioni ed in tale occasione, la società ha chiesto al cliente di lasciare acceso l'apparato al fine di consentire al reparto tecnico l'attività di monitoraggio della connessione. Al fine di monitorare le esigenze del cliente, l'assistenza tecnica di Linkem ha ricontattato il cliente nelle successive date del 05 e 06 agosto 2019, sempre al fine di effettuare delle verifiche tecniche, tuttavia il cliente in tali date ha comunicato di non essere disponibile. Sempre nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'assistenza tecnica lo ha poi ricontattato nella data del 20/08/2019, comunicando al medesimo, l'assenza di criticità. Tuttavia, l'utente non trovandosi presso l'abitazione (in quanto trattasi di una casa vacanza) ha comunicato all'operatore che avrebbe potuto verificare la connessione solo nella data del 25/08/2019. Ebbene, in occasione del contatto telefonico del 25/08/2019 la Linkem ha confermato all'istante l'assenza di anomalie sulla connessione

rilevando parametri di navigazione buoni. In data 05/09/2019 l'istante, a mezzo del proprio delegato, ha formulato un reclamo che è stato gestito nella data del 19/09/2019, tramite contatto telefonico con l'istante stesso. Infatti, in tale data, risulta che il servizio assistenza ha contattato direttamente l'utente al fine di effettuare delle verifiche in linea con lo stesso, ma atteso che il credito prepagato era esaurito, e quindi non era possibile verificare la connessione, la società accordando un trattamento di maggior favore all'istante, ha erogato in pari data una ricarica omaggio di euro 5,00 per poi ricontattarlo il giorno dopo (20/09/2019) al fine di eseguire le verifiche tecniche dalle quali, ancora una volta, non sono emerse criticità al servizio rilevando sempre, parametri di navigazione buoni. Nel proseguo della memoria, la società ha effettuato una breve digressione sulle caratteristiche della tecnologia del servizio erogato dalla stessa ed acquistato dall'istante. Nello specifico, ha significato che la tecnologia LTE scelta dal cliente se da un lato, sfruttando le onde radio, consente l'accesso ad internet anche in luoghi non raggiunti dalle tecnologie tradizionali come l'ADSL, dall'altro può, talvolta, subire fenomeni ambientali e/o di visibilità ottica generanti episodi di lentezza, interferenza e/o di attenuazione del segnale, costituenti proprio limiti intrinseci della tecnologia e, in quanto tali, esimenti di qualsivoglia eccezione di inadempimento e/o responsabilità a carico della Linkem. Altresì, ha evidenziato che tali caratteristiche tecniche sono state ampiamente rappresentate sia nell'offerta che nelle Condizioni Generali di Contratto, sottoscritte dall'istante e documentate in atti. In particolare, ha esplicitato che l'art. 6.3 delle sopra citate Condizioni Generali di Contratto dispone 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". Di conseguenza, attese le caratteristiche della tecnologia del servizio erogato dalla società e scelta dal cliente, ed alla luce di quanto è emerso dalle verifiche effettuate in occasione delle segnalazioni di cui sopra si è argomentato, appare evidente che le non meglio precisate problematiche lamentate dall'utente, non possono che qualificarsi solo, in una richiesta da parte dell'istante di miglioramento delle prestazioni del servizio internet erogato. Ebbene, la Linkem, nonostante non abbia riscontrato anomalie nell'erogazione del servizio, come altresì dimostrato dai buoni parametri di navigazione rilevati nella data del 20/09/2019, ma viste le richieste dell'istante, ha solo suggerito a quest'ultimo, sia telefonicamente che per iscritto, di far effettuare in loco da parte di un tecnico, un ulteriore intervento a titolo gratuito, che sarebbe stato solo migliorativo e non riparativo. Tale intervento, si ripete a titolo gratuito per l'utente, è stato rifiutato dal medesimo in quanto intenzionato a cessare il rapporto contrattuale. Nella data del 03/10/2020, l'utente, sempre a mezzo del proprio delegato, ha inviato reiterati reclami aventi ad oggetto le medesime doglianze, che sono stati tutti presi in carico e gestiti dalla Linkem sia telefonicamente che per iscritto, come da documentazione in atti. In particolare, dall'estratto del ticket, depositato in atti ed aperto in data 03/10/2019 a seguito del reclamo di cui sopra, si evince testualmente che,.... se inizialmente il Cliente non ha accettato tale intervento in quanto intenzionato a cessare il contratto, in un secondo momento, lo stesso si è mostrato interessato

all'intervento proposto a titolo gratuito da parte della società, che si ripete in via straordinaria Linkem avrebbe eseguito a titolo gratuito tra il mese di Maggio-Giugno 2020, periodo in cui il cliente si sarebbe reso disponibile presso l'abitazione estiva. La società al termine dell'intervento, accordando un trattamento di maggior favore al cliente, avrebbe erogato una ricarica omaggio di euro 27,00 pari ad un mese di navigazione gratuita, tuttavia, tale proposta è stata rifiutata dal delegato dell'istante come da comunicazione e-mail del 03/10/2019, del 04/10/2019 e del 25/10/2019, in atti depositata. La società, ha ribadito che la suddetta proposta è stata formulata, quale forma di cortesia e attenzione nei confronti del cliente atteso che era stata formulata pur non avendo riscontrato particolari criticità al servizio; quest'ultima circostanza è stata confermata dallo stesso utente nel corso del contatto telefonico avvenuto nella data del 03/10/2019, quando il medesimo ha riferito di non aver ricevuto segnalazioni da parte dei propri clienti, ospiti nella casa vacanza. Quanto rappresentato non soltanto evidenzia come la ricostruzione dei fatti e le lamentele formulate dall'istante non trovino riscontro in quanto oggettivamente è risultato dall'analisi dei sistemi Linkem, ma prova che il servizio internet è stato regolarmente erogato, in conformità a quanto previsto dall'offerta commerciale, dalle Condizioni di Contratto e nel pieno rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi della società Linkem e dalla normativa di settore. Altresì, la produzione in atti dei files di log, relativi alle sessioni di collegamento effettuate dall'utente nel periodo in questione, provano come l'apparato in uso al cliente si sia regolarmente connesso all'antenna della Linkem ed il servizio sia stato regolarmente erogato per tutto il periodo oggetto di contestazione. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione allegata, dimostrano il corretto operato di Linkem, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla società per quanto lamentato dal cliente. Pertanto ed in conclusione, la Linkem ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza, poiché infondata sia in fatto che in diritto. -----

REPLICHE DELLA SOCIETA ----- : L'operatore Linkem S.p.A. di seguito Linkem o società e/o operatore, ha replicato alla memoria dell'istante, ed in sintesi ha dichiarato quanto segue. In primis, ha ribadito che tutte le segnalazioni effettuate dal cliente al Call Center non solo sono state positivamente risolte nel rispetto delle 120 ore previste dai propri obiettivi di qualità, ma si sostanziano prevalentemente in mere richieste di assistenza per il miglioramento delle prestazioni del servizio e non, come asserito dal cliente, in malfunzionamenti del servizio di connettività. Sul punto, la società si riporta integralmente alla documentazione già depositata in sede di memoria come pure ai files di connessione, anch'essi già depositati in atti, che provano chiaramente che l'apparato in uso al cliente si sia regolarmente connesso all'antenna di Linkem ed il servizio sia stato regolarmente erogato. Quanto alla doglianza inerente l'impossibilità di formulare il recesso dal contratto da parte istante, l'operatore ha significato come tale richiesta risulta essere priva di qualsivoglia fondamento. Ed invero, la Linkem ha preso in carico anche la segnalazione effettuata, da parte del delegato dell'istante, a mezzo reclamo scritto del 05/09/2019, erogando una ricarica omaggio di euro 5,00 nella data del 19/09/2019, causa credito esaurito, in modo tale da poter verificare la connessione lamentata ed in ottica di trattamento di maggior favore al cliente, pur non essendo contrattualmente dovuta. Ulteriormente ha sottolineato di non aver riscontrato anomalie nell'erogazione del

servizio come dimostrato dai buoni parametri di navigazione rilevati in data 20/09/2019, come da documentazione in atti, ma che solo viste le richieste del cliente, ha suggerito in data 20/09/2019 l'effettuazione di un intervento in loco che sarebbe stato in ogni caso solo migliorativo, posto che non c'era alcuna necessità di un intervento riparativo, tuttavia rifiutato dall'istante in quanto intenzionato a cessare il rapporto contrattuale. Al riguardo, ha sottolineato che la Linkem si sarebbe fatta carico eccezionalmente del costo dell'intervento del tecnico, posto invece contrattualmente a carico del cliente. Che di tale circostanza è stata edotta il delegato dell'istante, a mezzo missiva e-mail nella data del 20/09/2019 in riscontro al reclamo del 05/09/2019, quindi nel termine dei 45 giorni, quale termine indicato nella Carta dei Servizi Linkem, comunicando nel contempo la modalità di recesso dal contratto. Quindi, è di tutta evidenza come lo stesso utente non ha voluto formulare il recesso dal contratto. Che nonostante quanto già comunicato e di cui sopra, in data 03/10/2019, sempre il delegato dell'istante, ha inviato diversi reclami aventi tutti la stessa doglianza che sono stati presi in carico e gestiti dalla società, sia telefonicamente che per iscritto come da comunicazione e-mail avente data 03/10/2019, 04/10/2019 e 25/10/2019, documentazione già prodotta in sede di memoria. La società ha nuovamente ribadito che la sopra proposta dell'intervento in loco, è stata formulata esclusivamente quale forma di cortesia e attenzione nei confronti del cliente pur non avendo riscontrato particolari criticità al servizio, quest'ultima circostanza confermata dallo stesso istante nel corso del contatto telefonico del 03/10/2019 allorquando il medesimo ha riferito di non aver ricevuto segnalazioni dai propri clienti, ospiti nella casa vacanza. Pertanto, atteso quanto dichiarato e documentato in atti, la Linkem ha significato che la ricostruzione dei fatti e le lamentele riportate nell'istanza da parte della controparte non trovano riscontro con quanto risulta dall'analisi oggettiva sui sistemi dell'operatore, che diversamente ha provato come il servizio internet sia stato regolarmente erogato, in conformità a quanto previsto dall'offerta commerciale, dalle Condizioni di Contratto e nel pieno rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di settore; senza contare che il cliente, tramite il proprio delegato, ha ripetutamente rifiutato tutti i tentativi di assistenza proposti dalla società che, si ribadisce, erano finalizzati al miglioramento delle prestazioni del servizio e non alla risoluzione di alcuna criticità. Atteso quanto ampiamente argomentato, contraddetto e documentato in atti, la Linkem ha chiesto nuovamente al Corecom il rigetto dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le ragioni di seguito specificate. Dalla disamina della documentazione in atti al fascicolo è emerso che il disservizio di cui si duole l'istante, è dovuto alla scarsa velocità del collegamento internet. Difatti, i files di log rappresentati nei tabulati depositati dall'operatore, in allegato alle memorie, hanno evidenziato che l'utente, nel periodo compreso dal 08/06/2019 al 25/09/2019, si è ripetutamente connesso, anche se in sporadiche occasioni, per pochi minuti. In ordine all'asserito malfunzionamento del servizio internet dovuto alla scarsa velocità del

collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, art. 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. In considerazione di quanto descritto, ne consegue che, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, come peraltro ribadito dall'Autorità e dagli altri Corecom nelle plurime delibere e/o determine sul punto, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto ad un indennizzo. A tal proposito, preme sottolineare che l'utente non ha fornito nessuna documentazione e/o test comprovante la predetta problematica mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys, così come previsto dalla normativa sopra richiamata. Va inoltre precisato che, nel caso di specie, l'operatore convenuto ha comunque prodotto in allegato alla memoria difensiva le risultanze delle segnalazioni effettuate dall'istante tramite il servizio clienti dalle quali risulta innanzitutto che tale problematica non si è verificata per tutto il periodo di vigenza del contratto, essendo presenti, solo alcune segnalazioni effettuate tra il mese di giugno ed agosto 2019 e che comunque le stesse, attesa sempre la documentazione in atti, sono state gestite e risolte, anche da remoto, dall'assistenza clienti della Linkem. Poi ed in relazione al disservizio avuto nei giorni dell'intervento, avvenuto comunque nel termine indicato nella Carta dei Servizi della società, l'istante ne aveva piena conoscenza e coscienza avendolo lui stesso appositamente autorizzato. Tanto premesso, ne consegue che il disservizio di cui si duole l'utente, per il downgrade della velocità di navigazione del servizio internet, non determina per lo stesso il diritto alla liquidazione di alcun indennizzo, ma consente unicamente all'istante/cliente di recedere senza penali dal contratto sottoscritto. Richiesta che, dalla disanima della documentazione in atti, non risulta essere stata formulata dall'istante, benché rappresentata e ribadita dalla società resistente come da evidenza del cartellino ticket, e-mail del 20/09/2019, in atti. Per le su esposte motivazioni, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante e di cui al punto 3), non può trovare accoglimento. Parimenti e per le medesime ragioni sopra meglio descritte, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) il rimborso dei canoni pagati dal mese di giugno al mese di agosto 2019. Infatti, come sopra già ribadito, i files di log, rappresentati nei tabulati depositati in atti dall'operatore, hanno evidenziato che l'utente, nel periodo compreso dal 08/06/2019 al 25/09/2019, si è ripetutamente connesso. Parimenti, non risulta accoglibile, la richiesta di rimborso della somma di euro 48,00, in considerazione

che l'istante, coma da Carta dei Servizi della società, ne ha avuta la dovuta informativa e che il medesimo ha dato l'autorizzazione alla società ad effettuare la sostituzione dell'antenna tramite un tecnico incaricato, coma da evidenza di cartellino ticket avente data 13/07/2019, depositato in atti. In considerazione del rigetto integrale dell'istanza, si ritiene equo compensare tra le parti, le spese della presente procedura.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. Salinitro Giogio, in riferimento al codice contratto XXXX XXXX, nei confronti della società Linkem S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo, 22/01/2021

IL PRESIDENTE

