

DELIBERA N. 27/2020

**XXX / LINKEM X
(GU14/121369/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/02/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di COSENZA del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0202551 del 10/05/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Linkem X (di seguito Linkem), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 10.05.2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. In data 20/04/2018 veniva attivato il contratto LINKEM SENZA LIMITI a seguito dei rilevamenti positivi del segnale effettuati dal tecnico incaricato, recatosi presso l’abitazione. L’antenna esterna installata dal tecnico rilevava infatti 4/5 layer di potenza del segnale ricevuto. Dal 04/06/2018 tuttavia non riceveva più, sull’antenna Linkem, alcun segnale, come riferito al call center in data 10/06/2018. Il tecnico, presentatosi presso l’abitazione il 23/06/2018, confermava che non era più possibile continuare ad usufruire del servizio avendo constatato la completa assenza del segnale presso la suddetta abitazione (allegato modulo di intervento). Sempre in data 23/06/2018, contattando il call center Linkem, veniva quindi informato che, al fine di chiudere il contratto, era necessario inviare richiesta di recesso e pagare euro 100 a titolo di penale per recesso anticipato (prima dei 24 mesi stabiliti). Provvedeva quindi, al fine di bloccare l’emissione di ulteriori bollette, ad inviare a Linkem, in data 28/06/2018, raccomandata A/R (allegato reclamo) in cui facevo presente la problematica e chiedeva di procedere con l’immediato ripristino della completa operatività del servizio oppure, in alternativa, di procedere con l’immediato annullamento

del contratto in essere senza alcuna penale o costo aggiuntivo, con il recupero presso l'abitazione dell'apparato precedentemente installato e con il rimborso di quanto già versato e non regolarmente fruito (contributo di attivazione pari ad euro 50 versato al momento della consegna dell'apparato e per il quale, come previsto dal contratto stipulato, si prevedeva il rimborso in corrispondenza della 3° e 4° mensilità; quota della prima bolletta già pagata in data 31/05/2018 e relativa al periodo 20/04/2018 - 30/06/2018, rispetto alla quale non aveva usufruito del servizio dal 04/06/2018 al 30/06/2018). Tale raccomandata veniva ricevuta da Linkem in data 02/07/2018, cui non seguiva alcuna risposta. Da allora non riceveva infatti alcuna comunicazione da parte di Linkem di avvenuta chiusura del contratto. In data 07/02/2019, riceveva da parte di Linkem fattura di euro 100 addebitati per mancata restituzione del modem radio fornito in comodato d'uso (allegata ricevuta corriere di avvenuta consegna, priva di sottoscrizione). Contattando il servizio clienti in data 13/02/2019 e 21/02/2019 per segnalare la piena disponibilità alla riconsegna, veniva informato che non era possibile procedere in tal senso né inviando un tecnico per la riconsegna né annullando la fattura sopra indicata. Provvedeva quindi ad inviare a Linkem un secondo reclamo via PEC (allegato) in cui ribadiva la piena disponibilità alla riconsegna (chiedendo a tal fine di essere, entro il 10/03/2019, ricontattato da tecnico incaricato) e chiedeva l'annullamento della suddetta fattura. A questo secondo reclamo Linkem rispondeva via PEC, tramite società di recupero crediti, chiedendo il pagamento di euro 200, da corrispondere entro il 20/03/2019, a saldo delle fatture nr. 18XXXXX663 (contenente penale per recesso anticipato) e 18XXXXX514 (contenente penale per mancata restituzione del modem entro 30 giorni dalla cessazione del contratto). Al fine di bloccare ulteriori richieste da parte di Linkem, provvedeva, in data 18/03/2019, al pagamento di euro 200 come da richiesta (documentazione allegata). Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) il rimborso di euro 50, relativi al contributo di attivazione versato al momento della consegna dell'apparato e per il quale, come previsto dal contratto stipulato, si prevedeva il rimborso in corrispondenza della 3° e 4° mensilità; 2) il rimborso di euro 15, relativi all'acconto versato in fase di montaggio del modem esterno e richiesti per il noleggio della staffa necessaria all'installazione (allegata documentazione riportante costo della staffa, priva di intestazione e non datata); 3) il rimborso di euro 200, versati in data 18/03/2019 alla società di recupero crediti e relativi al saldo delle fatture n. 18XXXXX663 (penale per recesso anteriore ai 24 mesi) e 18XXXXX514 (penale per mancata restituzione del modem entro 30 giorni dalla cessazione del contratto); 4) un indennizzo pari ad euro 1.686, con riferimento all'art.6, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in considerazione dei 281 giorni di disservizio intercorsi tra il 10/06/2018 (giorno della comunicazione del disservizio all'operatore) e il 18/03/2019 (giorno di conclusione del rapporto con Linkem); 5) un indennizzo pari ad euro 300, con riferimento all'art.12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in considerazione della mancata risposta al reclamo inviato in data 28/06/2018 a mezzo raccomandata A/R e a quelli successivi inviati via PEC; 6) la corresponsione di euro 1.400, in via forfettaria, in riferimento ai 14 giorni di completo disservizio intercorsi tra il 10/06/2018 e il 23/06/2018 (compresi) data l'impossibilità di svolgere l'attività lavorativa da remoto, come previsto.

2. La posizione dell'operatore

Linkem, con memoria in data 26/06/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Preliminarmente, si contesta il periodo di presunto malfunzionamento del servizio così come riferito dall'istante (dal 04/06/2018 al 18/03/2019, data di presunta conclusione del rapporto contrattuale); dai propri sistemi informatici, risulta infatti che la prima segnalazione al call center di Linkem è avvenuta in data 10/06/2018 (allegata schermata), mentre la richiesta di cessazione del servizio è avvenuta in data 23/06/2018 (allegata mail e modulo di interruzione contratto sottoscritto dall'istante). Di conseguenza, l'arco temporale corretto risulta essere quello relativo al periodo compreso tra il 10/06/2018 e il 23/06/2018. In secondo luogo, si pone l'attenzione sulle caratteristiche proprie della tecnologia del servizio erogato da Linkem e acquistato dal cliente; si tratta infatti di tecnologia che, se da un lato 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 limiti intrinseci della tecnologia e, in quanto tali, esimenti rispetto a qualsivoglia eccezione di inadempimento e/o responsabilità a carico di Linkem (come specificato dall'art. 7.3 delle allegato Condizioni Generali di Contratto). Ciò chiarito, si ripercorre poi brevemente quanto avvenuto nel caso in esame. In data 06/04/2018, l'istante contattava il call center di Linkem per chiedere informazioni sulle offerte disponibili. In tale occasione l'operatore, effettuata la verifica della presenza "teorica" del segnale presso l'indirizzo di attivazione indicato dall'istante e tenuto conto di quanto risultante delle mappe di copertura, rilevava che l'erogazione del servizio avrebbe potuto non essere particolarmente performante (allegato ticket cliente). Tuttavia, come si evince dallo stesso ticket allegato, l'istante, consapevole di ciò, decideva comunque di aderire all'offerta in abbonamento con apparato da esterno, poi attivato il 20/04/2018. Successivamente all'attivazione del servizio, il cliente contattava il call center di Linkem in data 10/06/2018 (allegato ticket cliente) e 11/06/2018 (allegato ticket cliente) per segnalare problemi relativi al servizio ricevuto; in tali occasioni, l'operatore non poteva completare le consuete verifiche tecniche esperibili da remoto sulla connessione del cliente in quanto quest'ultimo non forniva le proprie credenziali di navigazione né aveva collegato il cavo che unisce l'apparato di Linkem al proprio computer. Solo in data 12/06/2018, l'operatore, completate le verifiche tecniche e fermo restando quanto già rilevato in occasione della richiesta di attivazione, rappresentava all'istante la possibilità di effettuare un intervento tecnico, nel tentativo di migliorare le prestazioni del servizio (allegato ticket cliente). Come dimostra l'allegato ticket, il tecnico incaricato, fatti diversi tentativi di ripuntamento dell'apparato, non poteva tuttavia migliorare le prestazioni del servizio vista l'impossibilità di poter spostare l'apparato sul tetto dell'abitazione. Stando così le cose, come si evince dal ticket del 23/06/2018 (allegato), l'istante decideva allora di inoltrare comunicazione di recesso dal contratto. Il costo dell'intervento tecnico, pari ad euro 48, non veniva comunque posto a carico dell'istante, nonostante ciò fosse espressamente previsto dall'offerta Linkem sottoscritta (allegata) e nonostante il medesimo avesse richiesto l'attivazione del servizio pur consapevole delle difficoltà riscontrate e rappresentategli. Si ribadisce dunque come nessuna responsabilità sia imputabile a Linkem, considerato che l'istante era ben consapevole sin dall'adesione all'offerta che il servizio non sarebbe stato performante. Si segnala inoltre che, nonostante le prestazioni non ottimali, nessuna interruzione del servizio risulta essersi verificata nel periodo compreso tra il 10/06/2018 e il 23/06/2018, come dimostrano i file di log afferenti al periodo compreso tra il 20/04/2018 (data di attivazione del servizio) e il 23/06/2018 (data di richiesta cessazione del servizio), che

provano come l'apparato in uso si sia regolarmente connesso all'antenna Linkem nel periodo in questione (allegati tabulati). Con riferimento al mancato riscontro ai reclami si rappresenta come nulla sia dovuto, avendo Linkem fornito riscontro ad essi nel rispetto dei 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi. Con riferimento alle contestazioni di carattere amministrativo si rappresenta quanto segue. In primo luogo, con riferimento al costo extra sostenuto dall'istante per l'acquisto di una staffa necessaria all'installazione dell'apparato da esterno, si rappresenta che tale costo è stato legittimamente richiesto dal tecnico secondo quanto previsto dalla sezione "INSTALLAZIONE STANDARD DEL MODEM DA ESTERNO" della scheda d'offerta alla quale il medesimo ha aderito (allegata offerta Linkem). Ciò è stato comunque ribadito al cliente in occasione di contatto telefonico in data 20/04/2018 in fase di installazione del servizio (allegato ticket cliente) e con comunicazione del 13/03/2019 (allegata mail di riscontro). Inoltre, con riferimento alla richiesta di rimborso del contributo di attivazione di € 50,00, si rappresenta come tale importo sia stato già restituito all'istante sotto forma di sconto nella fattura n. 18XXXXXX087 dell'1/07/2018, di importo pari ad euro 0,00 (allegata fattura). Si rappresenta altresì come Linkem, accordando un trattamento di favore a beneficio dell'istante, abbia rinunciato all'importo di euro 58,93 relativo alla fattura n. 18XXXXXX726 (allegata) del bimestre maggio/giugno 2018 e comprensiva del rateo dal 20/04/2018 al 30/04/2018, ritirando a propria cura e spese la pratica di recupero crediti, così come comunicato all'istante in data 13/03/2019 in riscontro al reclamo del 25/02/2019 (allegata mail di riscontro). Infine, con riferimento alle fatture n. 18XXXXXX663 di euro 100,00 (allegata) e n. 18XXXXXX514 di euro 100,00 (allegata) si rappresenta come siano entrambe dovute: la prima riguardante il contributo di disattivazione previsto per il recesso anteriore ai 24 mesi previsti, la seconda relativa alla mancata restituzione dell'apparato, fornito in comodato d'uso, entro 30 giorni dalla disattivazione del servizio. Si precisa infatti come, al momento del contatto da parte del tecnico per concordare la disinstallazione e il contestuale ritiro dell'apparato, l'istante non si sia reso disponibile alla restituzione dello stesso (documentazione allegata, relativa all'ordine di disinstallazione dell'apparato).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non è accoglibile. Tale importo, come riportato da Linkem in memoria e non contestato dall'istante, risulta infatti essere già stato rimborsato nell'allegata fattura n. 18XXXXXX087 emessa in data 01/07/2018 di importo pari a zero euro e recante espressamente la voce "Sconto contributo attivazione". La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. L'offerta sottoscritta dall'istante, allegata da Linkem, prevede espressamente che l'installazione standard del modem e l'attivazione del servizio sono incluse nell'offerta stessa, elencando poi le operazioni ivi ricomprese, tra le quali non figura quella (acquisto di una staffa necessaria all'installazione dell'apparato da esterno) oggetto di contestazione, che pertanto resta a carico dell'istante. Di ciò il cliente risulta, tra l'altro, essere stato pienamente informato in sede di installazione del servizio (ticket cliente in data 20/04/2018, allegato da Linkem). La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile. Entrambe le fatture contestate (fatture n. 18XXXXXX663 e 18XXXXXX514), contenenti, rispettivamente, il contributo di disattivazione per recesso anteriore ai 24 mesi contrattualmente previsti e un addebito per mancata restituzione del modem, risultano

infatti emesse correttamente. In particolare, in merito alla prima, si evidenzia che l'offerta sottoscritta dall'istante, rispetto alla fattispecie in esame (apparato da esterno) prevede espressamente che "Per i clienti che hanno scelto il modem da esterno, il costo di disattivazione in caso di recesso prima di 24 mesi dalla data di attivazione è di euro 100". Ebbene, l'istante decide di recedere dal contratto per assenza di segnale, comunicando tale sua intenzione a mezzo mail in data 23/06/2018 e, dunque, anteriormente ai 24 mesi previsti, senza che, a tal riguardo, possa tuttavia ravvisarsi alcun inadempimento imputabile a Linkem. Risulta infatti agli atti che l'istante, al momento della sottoscrizione del contratto, era stato reso perfettamente edotto dall'operatore della possibilità di non ricevere un servizio altamente performante, in considerazione dell'ubicazione della propria abitazione, sita in una via non ancora raggiunta dal servizio Linkem, e che, ciononostante, aveva comunque optato per la sottoscrizione dell'offerta. Peraltro, agli atti (tabulati prodotti da Linkem) risulta altresì che, durante il periodo in questione (segnalazione assenza di segnale in data 04/06/2018 - comunicazione recesso in data 23/06/2018), nonostante le prestazioni non fossero ottimali, non vi è comunque mai stata completa interruzione del servizio, contrariamente a quanto lamentato dall'istante, l'apparato utilizzato da quest'ultimo avendo infatti continuato a connettersi regolarmente all'antenna installata. In merito alla seconda, si evidenzia che, ai sensi del punto 9.9 delle Condizioni generali di contratto, "In caso di mancata restituzione del Modem radio entro 30 giorni dalla disattivazione del servizio, Linkem avrà la facoltà di addebitare al cliente l'importo di euro 100". Ciò premesso, risulta agli atti che la restituzione del modem non è potuta avvenire nei 30 giorni previsti per indisponibilità, a tal riguardo, da parte dell'istante e che tale circostanza, riferita da Linkem in memoria e confermata da apposita documentazione (allegata), relativa a disinstallazione e ritiro apparato, non è mai stata contestata da parte del medesimo istante. Per le ragioni suesposte, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta avanzata. Le richieste di cui ai punti 4), 5) e 6) possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel Formulário UG, ma solo nel Formulário GU14, pertanto non possono essere accolte.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Cosenza nei confronti di Linkem per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 24/02/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi