

**DELIBERA 128/2023/CRL/UD del 24/02/2023**

**A. CXXX. (GIÀ LINKEM)  
(GU14/121103/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 A. CXXX del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201508 del 10/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestataria di utenza fissa con Linkem, lamentava che ad agosto 2016 improvvisamente il servizio cessava di funzionare e immediatamente sporgeva reclamo a mezzo mail in data 4 agosto 2016, ma invano. Visto il perdurare del disservizio e l'inerzia di Linkem, anche in data 20 settembre 2016 inviava ulteriore reclamo, sempre invano. Il giorno successivo l'operatore comunicava l'impossibilità di ripristinare il servizio, causa rottura dell'antenna di zona. In pari data l'utente, come consigliato da operatore Linkem, inviava recesso contrattuale. Successivamente riceveva la fattura n. 16-09xxx relativa al periodo 01/09/2016-30/09/2016 che contestava. In data 27 ottobre 2016 il tecnico provvedeva alla disinstallazione del servizio presso l'abitazione dell'istante. In seguito Linkem prelevava dalla carta di credito l'importo di Euro 100,00 per recesso anticipato. In data 4 dicembre 2018 l'utente inviava ulteriore reclamo e solo a febbraio 2019 Linkem rimborsava l'importo di Euro 100,00. Sulla base dell'assunto premesso, l'istante chiedeva: "rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per interruzione servizi, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari, spese di procedura".

### **2. La posizione dell'operatore**

Si costituiva Linkem S.p.A., la quale contestava la domanda e rilevava in primo luogo che la cliente aveva effettuato la segnalazione del disservizio in data 02/08/2016 tramite Call Center e dalle verifiche tecniche scaturite emergeva che l'utenza era stata interessata da un disservizio generale di zona che aveva causato non un'interruzione, bensì un calo del segnale dal 26/07/2016, risolto il 20/09/2016. L'operatore esponeva di aver accordato all'utente un trattamento di maggior favore già in data 14/09/2016, prima della risoluzione del disservizio, effettuando un intervento tecnico presso l'abitazione, con sostituzione dell'apparato (antenna), facendosi carico del costo di Euro 48,00 per l'uscita del tecnico, posto contrattualmente a carico del cliente. Quanto alla richiesta del 23/09/2016 di cessazione del servizio, l'operatore rilevava che la disdetta, ai sensi delle condizioni generali di contratto, ha efficacia decorsi 30 giorni dalla stessa. Pertanto, il contratto è cessato solo in data 23/10/2016. Ricordando che gli obiettivi di qualità Linkem prevedono 120 ore quale tempo massimo di riparazione di un malfunzionamento e che la Carta dei Servizi prevede un indennizzo di Euro 2,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione, l'operatore osservava che all'utente spetta un indennizzo di Euro 88,00, calcolato per 44 giorni di ritardo (49 giorni totali, meno 5 giorni ossia 120 ore previste dagli obiettivi di qualità), indennizzo che però è stato già riconosciuto all'istante considerato che Linkem: - ha sostenuto il costo di Euro 48,00

per l'intervento tecnico del 14/09/2016, nonostante fosse contrattualmente a carico dell'utente; - ha rinunciato all'importo di Euro 49,80 relativo alla fattura insoluta n. 16-09xxx, benché i relativi importi fossero dovuti fino al 23/10/2016, data di operatività della cessazione contrattuale a seguito del recesso; - ha riconosciuto alla cliente la cessazione del servizio senza l'addebito degli oneri previsti dalle condizioni generali di contratto in caso di recesso infra 24 mesi ed ha provveduto in tal senso ad emettere in data 13/12/2018 la nota di credito n. 18-17xxx di Euro 100,00 a storno totale della fattura n. 17-0247492 relativa al contributo di disattivazione del servizio, corrispondendo poi tale importo di Euro 100,00 a mezzo bonifico bancario del 27/02/2019; - ha complessivamente, perciò, riconosciuto all'utente l'importo complessivo di Euro 197,80 (100,00 + 49,80 + 48,00). L'operatore, ad ogni buon conto, nell'ipotesi in cui il Comitato fosse orientato ad applicare il Regolamento indennizzi, riconoscendo alla cliente l'importo di Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del malfunzionamento, in luogo dell'importo di Euro 2,00 riconosciuto da Linkem, per un importo complessivo di Euro 132,00 in luogo di quello di Euro 88,00 riconosciuto a tal titolo dall'operatore, chiedeva di tenere conto dell'indennizzo già riconosciuto di Euro 197,80 di importo superiore. Con riferimento, infine, al mancato riscontro ai reclami del 04/08/2016 e del 04/12/2018, l'operatore replicava che nulla è dovuto, posto che alcun reclamo risulta pervenuto in data 04/08/2016 e il reclamo del 04/12/2018 è stato riscontrato da Linkem in data 13/12/2018 ovvero nel rispetto dei 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi. Concludeva quindi per il rigetto dell'istanza.

### **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. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Dalla documentazione in atti e dalle ammissioni dell'operatore deve ritenersi accertato che l'utente in data 02/08/2016 segnalava, tramite il call center Linkem, che apriva un apposito ticket, un disservizio consistente nell'impossibilità di navigare in internet. Non risulta invece documentato l'invio del reclamo in data 04/08/2016, peraltro espressamente disconosciuto dall'operatore. La telefonata al call center del 02/08/2016, seppur ai sensi dell'art. 1, lettera j), del Regolamento indennizzi potrebbe essere qualificata come reclamo, nel caso di specie appare più quale segnalazione del disservizio, a seguito della quale la cliente ha poi ricontattato il call center Linkem in data 16/08/2016. Ciò è conforme a quanto risulta dalla documentazione prodotta dall'operatore, che in quella sede ha aggiornato l'istante sullo stato della gestione del disservizio (e tale circostanza non è stata smentita dall'utente nelle proprie memorie), così fornendo, seppur telefonicamente, una risposta alla segnalazione. Pertanto, non è possibile configurare, quindi, anche a voler qualificare la telefonata del 02/08/2016 quale reclamo, una mancata risposta al reclamo e per tale causale nessun indennizzo è dovuto. Nel merito, in tema di riparto dell'onere della prova, è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533/2001, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inadempimento o l'inesatto adempimento

di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inadempimento o dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. Nel caso di specie deve ritenersi che il disservizio che ha coinvolto l'utenza intestata all'istante sia consistito in un'interruzione totale del servizio di navigazione e non in un'attenuazione del segnale, come affermato dall'operatore. Come riportato, infatti, nella documentazione depositata dall'operatore relativa al ticket aperto in data 02/08/2016, la cliente contattava l'assistenza Linkem in quanto non navigava in internet, ossia lamentava un'assenza totale del servizio. L'operatore, al di là delle affermazioni, non ha fornito la dimostrazione che vi fosse stato un semplice calo del segnale, né che l'utente abbia in realtà usufruito del servizio di navigazione. Pertanto, deve ritenersi accertato che sull'utenza de qua a partire dal 02/08/2016 vi fosse assenza totale del servizio. Quanto alla risoluzione del disservizio, che Linkem afferma essere avvenuta in data 20/09/2016, essa in realtà è stata espressamente smentita dall'utente, che, anzi, in data successiva alla data di presunta risoluzione, il 23/09/2016 inviava comunicazione di recesso rappresentando come il servizio di navigazione fosse ancora assente. Tale recesso, come rilevato da Linkem e come riconosciuto dall'istante nelle proprie memorie, ai sensi delle condizioni generali di contratto, spiegava la propria efficacia decorsi 30 giorni dalla comunicazione e pertanto il contratto deve ritenersi cessato in data 23/10/2016. La cessazione in tale data rende ininfluenti, ai fini della determinazione dell'indennizzo, gli eventi successivi, quale l'intervento tecnico del 03/02/2017, atteso che l'obbligo dell'operatore di fornire il servizio era chiaramente cessato alla data dell'effettiva operatività del recesso. Il disservizio, ossia la totale assenza di linea internet, è quindi perdurato dal 02/08/2016 al 23/10/2016, per un totale di 82 giorni. Pertanto, considerato che: - in base agli indicatori di qualità per il servizio internet, depositati dall'operatore e non contestati dall'utente, il tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti era fissato in 120 ore, ossia 5 giorni, i giorni effettivamente indennizzabili nel caso di specie sono 77; - l'art. 6 del Regolamento indennizzi prevede, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, un indennizzo di Euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione; - l'operatore non ha dedotto né dimostrato l'imputabilità a terzi del disservizio; - la previsione, da parte dell'operatore, di un indennizzo minore per il disservizio in questione, non fa venir meno la necessaria applicazione del Regolamento indennizzi, che è più favorevole all'utente. All'istante, per il malfunzionamento in questione, è dovuto un indennizzo complessivo di € 462,00. Quanto al reclamo del 04/12/2018, relativo alla contestazione della fattura n. 16-09xxx, deve rilevarsi che, contrariamente a quanto affermato dall'istante, l'operatore ha fornito riscontro scritto in data 13/12/2018, entro i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi, accogliendo il reclamo, pertanto, nessun indennizzo è dovuto per tale causale da Linkem. Le somme che l'operatore ha affermato di aver riconosciuto all'utente, come storno e/o rimborso, non possono essere detratte dall'importo sopra determinato a titolo di indennizzo per il disservizio, in quanto: - il costo di € 48,00 dell'intervento del tecnico del 14/09/2016 non risulta effettivamente dimostrato dall'operatore come spesa sostenuta, pertanto non può essere qualificato come importo riconosciuto all'istante; - l'importo di € 49,80 relativo alla fattura n. 16-

09xxx per il periodo settembre-ottobre 2016, stornata dall'operatore, in realtà non era dovuto attesa la mancata fornitura del servizio in quel periodo come sopra accertata; - l'importo di € 100,00 riaccreditato all'utente per rimborso del costo del recesso non era in effetti dovuto, poiché il recesso è stato esercitato a causa dell'inadempimento dell'operatore e quindi giustificato, di talché nessun costo e/o penale poteva essere addebitato. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della signora A. Cxxx nei confronti della società Linkem SpA, che pertanto è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Cxxx A. l'importo di € 462,00, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento e l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI