

**DELIBERA DL/15/19/CRL/UD del 29/01/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**LAURA XXX / LINKEM XXX**

**(LAZIO/D/989/2016)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 29/01/2019;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Laura XXX presentata in data 6.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, per il tramite dell’A.E.C.I. Lazio, nei confronti di Linkem XXX (di seguito per brevità “Linkem”) il malfunzionamento della linea internet fin dall’inizio della fornitura. In particolare, i problemi di connessione lenta e funzionamento saltuario della linea non venivano risolti dall’operatore, nonostante le varie segnalazioni inoltrate sia telefonicamente sia a mezzo e-mail.

Aveva chiesto quindi la possibilità di recedere dal contratto, ma le veniva riferito che avrebbe dovuto pagare i costi di recesso, pertanto era stata costretta rimanere con l’operatore per un periodo di un anno.

Con memoria di replica, l'istante infine precisava che - a seguito delle segnalazioni effettuate - l'operatore inviava nel mese di maggio 2015 un tecnico che aveva confermato l'impossibilità di migliorare il servizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- € 400,00 per malfunzionamento della linea;
- € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 299,00 a titolo di rimborso parziale delle fatture;
- € 150,00 per spese di procedura.

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

Linkem ha dedotto, nella propria memoria difensiva, di non aver ricevuto fin dalla data di attivazione del servizio (1.3.2014) alcuna segnalazione da parte del cliente in merito ai lamentati disservizi.

Precisava inoltre che i file dei log estratti a seguito della notifica dell'istanza UG afferenti il periodo compreso tra il 19.12.2015 (prima data utile per estrarre i dati relativi al traffico telematico, ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.Lgs. n.196/2003) e il 18.6.2016 (data di disinstallazione dell'apparato) provano che il modem in uso alla cliente si era regolarmente connesso all'antenna Linkem nel periodo in questione.

Quanto al mancato riscontro ai reclami asseritamente proposti, precisava che gli unici reclami inviati dal cliente erano riconducibili al sollecito di bonifico per la restituzione dell'importo di € 15.37 di cui alla nota 16-0972143, relativa al rateo di canone per il periodo successivo alla disdetta; il bonifico veniva effettuato in data 28.10.2016, a seguito dell'invio in data 5.10.2016 da parte del cliente del documento di identità, necessario per effettuare l'operazione.

Con memoria di replica, precisava infine che la Linkem non aveva dato mai disposizioni interne affinché fosse eseguito presso il cliente alcun intervento tecnico. Insisteva 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.

### Sul lamentato malfunzionamento

La richiesta della somma € 400,00 per malfunzionamento del servizio internet non può essere accolta. Non vi è infatti in atti alcuna documentazione a comprova delle asserite segnalazioni telefoniche e a mezzo e-mail sul lamentato malfunzionamento della linea dati, necessarie per attivare l'operatore nella riparazione del disservizio occorso. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

La totale mancanza di reclami sui fatti contestati è confermata d'altronde dalla schermata di sistema depositata dall'operatore per il periodo contestato, da cui risultano soltanto chiamate da parte del cliente per richieste amministrative e non sul disservizio contestato. Il gestore ha poi prodotto il traffico dei log di connessione della linea in questione, che provano la regolare prestazione del servizio.

Né l'istante ha prodotto alcuna evidenza probatoria sul dichiarato intervento tecnico del mese di maggio 2015, circostanza peraltro dedotta dall'utente soltanto in sede di replica e comunque disconosciuta dall'operatore.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante chiede genericamente un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai continui reclami telefonici che a mezzo e-mail sul malfunzionamento in questione. La domanda non è accoglibile, non risultando, come già precisato, l'allegazione di alcun reclamo da parte dell'utente sulle dedotte problematiche lamentate.

L'unica segnalazione depositata dall'istante è un mail del 5.10.2015 di sollecito del rimborso della nota di credito, riscontrata dal gestore per fatto concludente con l'avvenuto pagamento della relativa somma in data 31.10.2015 e, dunque, nel rispetto della tempistica di 45 giorni prevista dalla Carta dei servizi Linkem per la risposta ai reclami (45 giorni).

Ciò considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTO la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

**1.** Rigetta l'istanza della Sig.ra Laura XXX nei confronti di Linkem XXX, con compensazione tra le parti delle spese di procedura.

**2.** 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)).

Roma, li 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO