

DELIBERA N. 23

**XXXXX/ LINKEM SPA
(GU14/71413/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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. 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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX del 21/01/2019 acquisita con protocollo n. 0025634 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante lamenta l'asserita lentezza nella navigazione internet. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati ha dichiarato quanto di seguito: "Nel 2017 il signor xxxxx è diventato cliente Linkem. Da subito ha iniziato ad avere problemi di connessione. Il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale. Egli ha lamentato telefonicamente la carenza di un'idonea connettività, senza ottenere la risoluzione del problema. Per tale motivo, in data 16/10/2017, ha inviato la disdetta ed è rimasto, così come comunicatogli dall'addetto del punto vendita Linkem, in attesa dell'intervento del tecnico che avrebbe dovuto togliere la parabola entro 6 mesi. Il tecnico non è mai arrivato ed a settembre ha ricevuto un sollecito di pagamento da parte di una società di recupero crediti relativamente ad alcune fatture che addebitavano anche il costo del modem non restituito." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. la chiusura del contratto in esenzione spese; ii. lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione, comprensivo del ritiro della pratica di recupero crediti; iii. l'indennizzo per il disservizio, per errata fatturazione, per errata informazione commerciale e per mancata risposta ai reclami pari ad euro 900,00; Produce a tal fine: mail inviata a Linkem in data 30/09/2018; Modulo di disdetta trasmesso all'operatore via fax in data 16/10/2017.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito precisa che l'analisi effettuata sui propri sistemi consente di escludere che il servizio sia stato mai interessato da particolari disservizi o criticità di sorta. L'analisi dei ticket generati a seguito di ogni segnalazione fatta all'Assistenza clienti a partire dal 2017 sconfessa quanto dedotto dall'istante, infatti le prime due segnalazioni al call center risalgono al 18/01/2017 ed al 26/02/2017, allorquando l'istante ha segnalato un problema di navigazione, risolto al termine della stessa telefonata grazie al riavvio dell'apparato, la terza in data 02/03/2017 quando l'istante ha contattato l'assistenza per lamentare disconnessioni, tuttavia non riscontrate dall'operatore, come dimostrato dai documenti prodotti. E' pertanto evidente che le uniche segnalazioni effettuate dal cliente non solo sono state tempestivamente e positivamente risolte nell'arco della medesima telefonata, ma si sostanziano in mere richieste di assistenza per il corretto uso dell'apparato e, non, come contrariamente asserito dallo stesso, in malfunzionamento del servizio di connettività. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami precisa che nulla è dovuto posto che, diversamente da quanto indicato nel formulario GU14, la comunicazione datata 16/10/2017 non può considerarsi un reclamo trattandosi del modulo di interruzione contratto, correttamente preso in carico e gestito entro i termini previsti. Di poi, per quanto concerne la comunicazione datata 30/09/2018 allegata all'istanza, rileva che la stessa è stata inviata circa un anno dopo la chiusura del rapporto contrattuale, motivo per cui si è tenuti a fornire riscontro. Con riferimento alle fatture contestate fa presente che: • La fattura n° 17-1139465 di euro 49,80 è relativa al periodo di fatturazione bimestre

settembre/ottobre e quindi interamente dovuta posto che la comunicazione di recesso del 16/10/2017 ha prodotto i suoi effetti 30 gg. dopo la sua ricezione; • La fattura n° 17-1401391 di euro 49,80, è relativa al bimestre novembre/dicembre e quindi dovuta solo per euro 12,45, vale a dire fino al 15/11/2017, mentre per la restante somma di euro 37,35 è stata emessa nota di credito per l'annullamento dell'importo; • Le fatture nn. 18-0708662 e 18-0995080, entrambe di euro 100,00 sono dovute in quanto sono relative l'una all'addebito per il recesso anticipato intervenuto prima di 24 mesi dall'attivazione, e l'altra relativa alla mancata restituzione dell'apparato, come peraltro previsto dalle condizioni generali di contratto. A tal fine produce copia: 1) Elenco delle segnalazioni effettuate tramite call center; 2) Ticket del 18/01/2017, del 26/02/2017, del 02/03/2017; 3) Fatture n° 17-1139465, n° 17-1401391, n° 18-0708662 e n° 18-0995080; 4) Nota di credito n° 19-0543616; 5) Scheda dell'offerta e condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, per le ragioni di seguito specificate. 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'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 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 (cfr delibera n° 126/16/CIR), l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto ad un indennizzo ed allo storno delle fatture, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli

di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Sul punto, 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 tre segnalazioni effettuate l'una nel mese di gennaio, l'altra nel mese di febbraio e l'ultima nel mese di marzo e che comunque le stesse sono state gestite e risolte tramite semplici reset dell'apparato. Tanto premesso, ne consegue il mancato accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto iii), in considerazione di quanto su descritto, atteso che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali. Per le medesime ragioni sopra descritte deve ritenersi dovuta la fattura n° 18-0708662 di euro 100,00, relativa all'addebito dei costi di recesso anticipato in quanto l'istante non ha dato nessuna dimostrazione della scarsa qualità del servizio erogato dall'operatore convenuto tramite il sistema Ne.Me.Sys., così come prescritto dalla normativa di settore dianzi descritta. Quanto alla richiesta di storno delle fatture n° 17-1139465 di euro 49,80, relativa al periodo di fatturazione bimestre settembre/ottobre e n° fattura n° 17-1401391 relativa al bimestre novembre/dicembre e quindi dovuta solo per euro 12,45, vale a dire fino al 15/11/2017, si precisa che la richiesta non può che essere rigettata in quanto gli importi sopra riportati sono integralmente dovuti poiché riferiti a periodi precedenti la chiusura del contratto intervenuta in data 16/11/2017, vale a dire entro il termine massimo di 30 gg. dalla ricezione della disdetta del 16/10/2017, così come previsto dalle condizioni generali di contratto. A ciò si aggiunga che dall'esame della documentazione in atti nessuna segnalazione di disservizio risulta essere stata effettuata durante i periodi sopra citati tali da giustificare in qualche modo il mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture medesime. Quanto alla richiesta di storno della fattura n° 18-0995080 di euro 100,00, relativa alla mancata restituzione dell'apparato si ritiene che la stessa possa essere accolta atteso che dalla documentazione in atti è emerso che l'apparato installato presso l'abitazione dell'istante era di tipo esterno e che la disinstallazione sarebbe dovuta avvenire ad opera di tecnici della Linkem entro sei mesi dalla richiesta di recesso. Poiché l'operatore non ha fornito nessuna prova di essersi adoperato in tal senso si ritiene che l'istante abbia il diritto di vedersi annullata la fattura in parola. Con riferimento infine alla mancata risposta ai reclami, occorre sottolineare che l'unico reclamo scritto agli atti è quello del 30/09/2018, con il quale l'istante chiedeva spiegazioni all'operatore in merito alle fatture n° 18-0995080 di euro 100,00, relativa alla mancata restituzione dell'apparato e n° 18-0708662 di euro 100,00, relativa

all'addebito dei costi di recesso anticipato pervenute, rispettivamente, l'una il 11/07/2018 e l'altra in data 15/05/2018. Sul punto l'operatore sostiene di non essere obbligato a fornire riscontro atteso che alla data del ricevimento del reclamo in parola il rapporto contrattuale era già stato concluso e, quindi, il Sig. xxxxx non era più cliente. L'articolo 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto, sebbene al momento dell'invio della comunicazione il vincolo contrattuale fosse già sciolto, si ritiene che la contestazione degli addebiti peraltro pervenuti anch'essi all'istante successivamente alla chiusura del contratto permetta di qualificare detta comunicazione come reclamo e, pertanto, faccia sorgere l'obbligo di indennizzo in caso di mancata risposta. Infatti, l'art. 8, comma 4, in combinato disposto con l'art. 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta, entro il termine previsto contrattualmente e comunque non superiore a quarantacinque giorni, in caso di rigetto dello stesso. Quanto sopra, al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista e strutturalmente organizzato. Alla luce delle considerazioni che precedono, a fronte della mancata prova da parte di Linkem di avere provveduto a fornire informazioni all'istante con particolare riferimento alla restituzione del modem ad uso esterno, si ritiene di accogliere la domanda di cui al punto iii) secondo quanto disposto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 30/08/2018, in considerazione dei 68 giorni intercorrenti dal 14/11/2018 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle richiamate norme regolamentari) al 21/01/2018, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'importo di euro 170,00. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxxx XX nei confronti della società Linkem s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa; 2. La società Linkem è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo

per le ragioni sopra evidenziate; 3. La società Linkem è tenuta a stornare e non più esigere la fattura n° xx -0995080 di euro 100, per le ragioni sopra evidenziate;

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila, li 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.