

DELIBERA n°_80_

**XXXX XXXX / LINKEM SPA
(GU14/380396/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/06/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 20/01/2021 acquisita con protocollo n. 0028374 del 20/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito cliente o utente/istante, 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, la mancata risposta ai reclami e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato in sintesi quanto segue:

- di aver segnalato in data 20/04/2020, il malfunzionamento della rete internet e di aver richiesto, in seguito dell'intervento di un tecnico di propria fiducia, la sostituzione del modem in uso;

- dopo tale data, di aver effettuato reclami dapprima telefonici e poi con missive a mezzo pec;

- non avendo avuto risolto il disservizio ha inviato ulteriori missive inerenti il mancato funzionamento del modem e la sua sostituzione;

- la Linkem S.p.A. in data 02/06/2020 ha comunicato di dover far effettuare, da un proprio tecnico un intervento in loco solo in seguito al pagamento anticipato di euro 48,00, quale costo dell'intervento;

- di aver reclamato tale richiesta e di aver avuto in risposta da parte della Linkem S.p.A. la segnalazione del mancato pagamento delle fatture n. 20-1304449 di euro 39,80 e n. 20-1610513 di euro 42,80, da me contestate;

- di aver effettuato il pagamento delle fatture rispettivamente nelle date del 20 e 31 ottobre 2020, ma il disservizio non è stato risolto;

- di essere rimasto senza servizio nonostante la missiva fatta in data 08/10/2020 dal legale di mia fiducia e trasmessa in pari a data a mezzo pec;

- in data 04/12/2020 di aver avviato la procedura d'urgenza (GU5) e che nella data del 07/12/2020 è stato effettuato l'intervento tecnico ed in pari data il servizio è stato ripristinato.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto :

- 1) l'indennizzo per il disservizio;
- 2) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) il rimborso delle spese di procedura.
- 4) il risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Linkem S.p.A. di seguito Linkem o società /operatore, ha depositato nei termini la memoria con l'allegata documentazione, ed in relazione alle lamentele mosse dall'istante nei propri confronti ha dichiarato quanto segue. In via preliminare la società ha contestato integralmente le deduzioni e le conclusioni espresse dall'istante ed ha chiesto al Corecom il rigetto delle domande formulate dallo stesso, in quanto infondate in fatto e in diritto per i motivi che di seguito, ha esposto. Nel proseguo, prima di entrare nel merito della vicenda così come rappresentata dall'istante, l'operatore ha ritenuto doveroso fare una breve digressione sulle caratteristiche proprie della tecnologia del servizio erogato dalla stessa ed acquistato dall'utente. Ebbene, la tecnologia LTE scelta dalla Cliente se da un lato, sfruttando le onde radio e quindi consente l'accesso ad internet anche in luoghi non raggiunti dalle tecnologie tradizionali come l'ADSL, dall'altro lato 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. Tali caratteristiche tecniche sono, peraltro, ampiamente rappresentate sia nell'offerta che nelle condizioni generali di contratto, che per completezza ha depositato in atti. In particolare, la scheda dell'offerta nella sezione "UTILIZZO E PRESTAZIONI" precisa che "L'effettiva velocità di connessione, al massimo pari a 30 Mbps in download e 3 Mbps in upload, dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server a cui ci si collega, oltreché dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio". Inoltre, ha argomentato che l'art. 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto dispone testualmente 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". Premesso ciò ed in riferimento alle doglianze mosse dal cliente nei propri confronti ha esplicitato quanto segue. Dall'elenco dei ticket delle segnalazioni effettuate dall'istante, estrapolate dai propri sistemi e depositate in atti, è risultato che il

cliente in data 20/04/2020 ha contattato il servizio assistenza della società ed ha lamentato mera lentezza di navigazione. Eseguite le verifiche del caso, sono stati rilevati parametri di navigazione senz'altro buoni ovvero 10 mega in Download e 3.8 mega in Upload. Nella successiva data del 28/04/2020 l'istante ha nuovamente segnalato, sempre tramite il servizio assistenza, problemi di navigazione in Wifi che sono stati risolti in pari data, dalla stessa assistenza tecnica, da remoto. Difatti nel corso della medesima chiamata sono state apportate delle modifiche alle impostazioni Wifi ed i parametri di navigazione sono risultati essere senz'altro buoni: 20 mega in Download e 5 mega in Upload. Poi in data 02/05/2020, la cliente ha segnalato nuovamente mera lentezza di navigazione, l'assistenza tecnica effettuate le verifiche del caso, non ha riscontrato criticità al servizio erogato rilevando parametri di connessioni buoni ovvero 7.54 mega in Download e 5.59 mega in Upload. Dopo quest'ultima data, la cliente ha inviato una serie di reclami che risultano tutti tracciati sui sistemi dell'operatore con i relativi ticket di lavorazione depositati in atti. La Linkem, difatti al reclamo sporto nella data del 04/05/2020 ha fornito riscontro in data 09/05/2020 comunicando, fatte le verifiche del caso, l'assenza di particolari criticità al servizio in uso. L'utente, poi, ha inviato ulteriori reclami rispettivamente nelle date dell'11 e del 15 maggio 2020 ai quali è stato dato riscontro con comunicazione del 20/05/2020 significando allo stesso la presa in carico delle due segnalazioni fatte. Quindi, in data 23 maggio 2020, il servizio assistenza della Linkem ha contattato la cliente per eseguire da remoto le opportune verifiche del caso, dalle quali è emersa la necessità di un intervento tecnico in loco, in virtù di un'anomalia riscontrata sul Wifi del cliente. Tale intervento, il cui costo era pari ad euro 48,00 così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, è stato comunicato all'istante in pari data e dallo stesso utente è stato rifiutato. Dopo di ciò il cliente ha formulato ulteriori reclami rispettivamente nelle date del 25 maggio 2020, del 03 luglio 2020, e nelle date del 8-9 e 12 ottobre 2020. Detti reclami sono stati tutti riscontrati dalla Linkem rispettivamente nelle date del 02 giugno 2020, del 03 settembre 2020, e nelle successive date del 9 e 13 ottobre 2020. Nelle missive di risposta la società ha sempre ribadito all'istante della necessità di dover effettuare un intervento tecnico in loco, così come già comunicato dal call center della Linkem in occasione del contatto telefonico con il cliente nella data del 23/05/2020. Tuttavia, tale intervento, anche se più volte sollecitato all'utente è stato sempre rifiutato dallo stesso. L'operatore quindi ed in considerazione di quanto argomentato e documentato in atti, ha puntualizzato che lo stesso non ha potuto eseguire l'intervento tecnico solo ed in ragione del rifiuto espresso più volte dal cliente di non voler sostenere relativo costo. Inoltre ed in aggiunta ha evidenziato che nel periodo oggetto di discussione, l'istante ha maturato un insoluto pari ad euro 82,60 per il mancato pagamento delle fatture n° 20-1304449, scaduta il 31/07/2020 e la n° 20-1610513 scaduta il 30/09/2020, poi saldate dal cliente nelle date del 22/10/2020 e del 04/11/2020, quindi in modo tardivo. In ragione di quanto sopra esposto, suffragato dalla documentazione in atti depositata, la Linkem ha ritenuto quindi di aver agito correttamente e in conformità a quanto indicato nelle condizioni contrattuali e nell'offerta commerciale scelta dall'istante e da lui sottoscritta. Poi ha significato che il cliente solo nella data del 04 dicembre 2020, ha presentato al Corecom una richiesta di provvedimento d'urgenza, pratica GU5/362751/2020, al fine di aver ripristinato il servizio internet e che in sede di

deposito della memoria per il procedimento di cui sopra, di aver già rappresentato al Corecom che la mancata esecuzione dell'intervento tecnico era stato causato dal rifiuto espresso dall'utente di non voler sostenere i costi dell'intervento che invece sono posti contrattualmente a suo carico. Inoltre ha ribadito che nonostante l'istante risultasse inadempiente rispetto alle obbligazioni contrattuali sottoscritte, la società a proprie spese, ha provveduto in data 07/12/2020 ad effettuare l'intervento tecnico ed in tale data il servizio internet è stato ripristinato correttamente con presenza di parametri di navigazione senz'altro buoni: 22.20 mega in Download e 4.23 mega in Upload. In ragione di quanto sopra rappresentato ha quindi significato che è di tutta evidenza che il ritardo nella riparazione del malfunzionamento non è certo imputabile alla convenuta ma bensì al rifiuto espresso più volte dal cliente di non aver voluto sostenere il costo dell'intervento tecnico, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Quanto al mancato riscontro ai vari reclami, l'operatore ne ha rilevato l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che, come da documentazione in atti (allegati n. 6, n. 7 e n. 9), gli stessi risultano essere tutti riscontrati. Inoltre, ed in ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, ha osservato che il procedimento di cui si discute, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale ed ha sottolineato che la Linkem ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione ed ha dimostrato un atteggiamento proattivo e conciliativo e che quindi, nulla è dovuto all'istante. Quanto alla richiesta del risarcimento del danno ne ha evidenziato l'inammissibilità, in questa sede. In conclusione della memoria, per quanto in essa argomentato supportato dal deposito in atti della probante documentazione, l'operatore come già in epigrafe rappresentato, ha chiesto nuovamente al Corecom il rigetto dell'istanza dell'utente in quanto non solo destituita di fondamento ma anche perché non provata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria nonché in sede di udienza di discussione, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per le ragioni che si procede ad illustrare. In via preliminare, si rende opportuno chiarire che la richiesta di cui al punto 4) è inammissibile in questa sede, atteso che, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità e pertanto del delegato Corecom. Difatti l'Autorità e/o il Corecom, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS. Ai sensi del successivo comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Premesso ciò, con la presente procedura il cliente ha lamentato nei confronti della società Linkem il malfunzionamento e/o interruzione della linea dati indicando quale data di inizio il giorno 20 aprile 2020 e

come data di fine disservizio il 07 dicembre 2020 atteso che il disservizio è stato risolto dall'operatore solo a seguito della richiesta di provvedimento d'urgenza al Corecom pratica GU5/362751/2020. Orbene, in considerazione di quanto sopra ed al fine di un complessivo quadro della vicenda per la definizione della pratica de qua, si è ritenuto doveroso acquisire gli atti d'ufficio del GU5/362751/2020. In risposta a quanto sostenuto dal cliente, la parte avversa dal canto suo, ha dichiarato di aver sempre gestito le segnalazioni effettuate dall'utente, che alcune di esse sono state risolte dall'assistenza cliente da remoto, e che per quella non risolvibile in tal modo è stato comunicato al cliente la necessità di effettuare un intervento tecnico in loco. Che tale intervento è stato ripetutamente rifiutato dal cliente a causa dell'esborso a suo carico del relativo costo pari ad euro 48,00. Tale narrazione ha trovato conferma, negli atti al fascicolo, ovvero ticket Linkem CAS-8163181-D4M7F4 nel periodo compreso dal 15/05/2020 al 23/05/2020, in cui nella data del 23/05/2020 testualmente è riportato che :“ Comunico la cliente che è necessario sostituire l'apparato per anomalia wifi. Cliente non accetta i costo dell'ODL. Comunica che nel caso in cui dovesse ripensarci ci ricontatterà”. Premesso quanto sopra dalla disanima della copiosa documentazione in atti al fascicolo, è risultato che il disservizio dedotto in controversia attiene sia al downgrade della velocità di navigazione, quanto al malfunzionamento e/o interruzione del servizio di connessione ad internet. Difatti le segnalazioni effettuate dall'istante nel periodo compreso dal 20/04/2020 al 02/05/2020, come da elenco segnalazioni e ticket di lavorazione Linkem in atti depositate, si riferiscono al downgrade della velocità di navigazione e risultano gestite dalla società da remoto, nei termini delle CGA e con presenza di parametri di navigazione in linea con quanto indicato dall'offerta Linkem “Senza limiti Super Promo” sottoscritta dall'istante e con quanto riportato nell'art. 7.3 delle CGA della società. Pertanto per il disservizio lamentato dal cliente, lentezza di navigazione, nel periodo compreso dal 20/04/2020 al 02/05/2020, non si può che propendere come da orientamento dell'Autorità sul punto (determina n.85/18/DTC) che “... per quanto attiene al downgrade della velocità di navigazione, può trovare applicazione, l'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui “l'utente ha facoltà di recedere senza costi 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 o messaggio di posta elettronica certificata”. Ovvero il cliente non soddisfatto delle prestazioni del servizio erogato dalla Linkem poteva semplicemente recedere dal contratto in essere anche ed in considerazione della piena consapevolezza del contratto sottoscritto nonché dell'informativa ricevuta e delle CGA dell'operatore, da lui stesso depositate in atti. Mentre diverse considerazioni valgono in merito al disservizio segnalato dal cliente nelle successive date del 04, 09, 11 e 15 maggio 2020. Difatti, attesi gli scritti depositati in atti, solo in tali date l'istante ha ripetutamente dichiarato all'operatore in causa che il problema non era la linea internet ma l'apparato modem dato in uso, come anche dichiarato, anche per il tramite del proprio legale, con missiva datata 03/07/2020 trasmessa a mezzo pec ed in atti depositata. Il malfunzionamento dell'apparato modem in uso all'istante è stato confermato dalla stessa Linkem come da evidenza ticket CAS-8163181-D4M7F4 del 23/05/2020 di cui si è già sopra esplicitato. Atteso quanto sopra rappresentato e documentato in atti sicuramente l'utente ha avuto un

disservizio inerente il servizio erogato dalla Linkem ma confermato ciò, non si può sottacere sul comportamento che lo stesso istante ha adottato al fine di averlo risolto. Difatti, per la documentazione in atti è risultato che il cliente, pur avendo consapevolezza che il disservizio poteva essere risolto in breve tempo con un intervento in loco, ha invece ripetutamente e mensilmente reclamato tale disservizio ed in aggiunta a ciò, ha chiesto l'intervento del Corecom, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, solo in data 04/12/2020, ovvero dopo quasi nove mesi di costante disservizio. Premesso tutto ciò quindi nel merito della richiesta fatta dall'utente di cui al punto 1) si significa quanto segue. In via generale ed in conformità alla direttiva di cui alla Delibera Agcom n.179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che, in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. Invero a fronte delle ripetute segnalazioni dell'utente a far data dal 04/05/2020 inerenti il malfunzionamento del servizio internet, l'operatore da tale data non ha offerto prova alcuna della regolare erogazione del servizio, quali i file di log utili a provare le sessioni di collegamento anche parziali (v. Agcom Determina n. 115/18/DTC, Corecom Toscana Delibera n. 43/2017e Delibera n.176/2019 Corecom Emilia-Romagna). A ciò si aggiunga che dalla data del 04/05/2020 nei relativi ticket delle segnalazioni depositati in atti, a differenza di quelli inerenti l'arco temporale dal 20/04/2020 al 02/05/2020, non vengono riportati né i mega in Download, né in Upload. Ed ancora, che dalla scheda dell'intervento tecnico effettuato nella data del 07/12/2020 in atti depositata si evince testualmente che “ la sostituzione CPE e Cavo” effettuata in loco. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra, è presumibile che l'utente non ha avuto il servizio e quindi solo per detto periodo a nulla vale richiamare l'art. 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto da parte della Linkem né vale richiamare la dichiarazione relativa al rifiuto dell'intervento tecnico da parte del cliente, pur sé adeguatamente provata, poiché risulta esclusivamente da un atto di provenienza unilaterale, tra l'altro poi contestato dall'istante come da evidenza documentale in atti. Ovvero a giudizio dello scrivente la Linkem poteva eseguire l'intervento in loco anche in assenza del pagamento del relativo costo da parte dell'istante così come invece ha poi comunque fatto a seguito della richiesta di provvedimento d'urgenza proposta dal cliente al Corecom. Tutto ciò premesso, pertanto nella fattispecie in esame e per quanto sopra rappresentato si ravvisano i presupposti per il riconoscimento nei confronti dell'istante dell'indennizzo di cui all'art. 6 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi. Quanto al periodo interessato dal disservizio, si individua come dies a quo la data del 04/05/2020, data di reclamo/segnalazione come da art.13 comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, e come dies ad quem la data del 07/12/2020 data nella quale, a seguito della richiesta del provvedimento d'urgenza di cui sopra, la

Linkem ha effettuato a proprie spese l'intervento in loco come da ticket lavorazione CAS-9399111-KOG9D2 in atti ed ha ripristinato il servizio, per complessivi 217 giorni. Tuttavia, per il computo e la liquidazione del suddetto indennizzo si rileva la condotta posta in essere dall'utente, meglio sopra rappresentata, ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurre o limitarne gli effetti, come da Linee guida approvate con delibera Agcom 273/16/CONS punto III.5.3 - Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione. Infatti, non si può prescindere dal comportamento tenuto dall'istante che, visto il protrarsi dei tempi di risoluzione del disservizio ed il diniego espresso all'ODL proposto dalla Linkem, avrebbe potuto azionare tempestivamente la procedura conciliativa e la contestuale richiesta di provvedimento d'urgenza, che invece si ribadisce sono stati avviati dal medesimo diversi mesi dopo (quasi nove mesi). Tanto premesso anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n.179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Ne consegue che la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta nei termini che seguono. L'indennizzo spettante, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi sulla base della corresponsione di euro 6,00 pro-die per giorni 217 di disservizio, è pari alla complessiva somma di euro 1.302,00. Date le circostanze sopra descritte e in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi, nella misura del 50 per cento, per un importo pari ad euro 651,00 (seicentocinquantuno/00). Altresì, e per le motivazioni di cui sopra, la Linkem nel periodo compreso dal 04/05/2020 al 07/12/2020 è tenuta allo storno totale e/o parziale delle fatture emesse ed al rimborso all'istante, totale e/o parziale, delle somme pagate. Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) ovvero l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, poiché la stessa non è stata sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, come da disanima della pratica UG/362745/2020, in uno agli atti del fascicolo. Infine, ed in relazione alla richiesta di cui al punto 3) inerente il rimborso delle spese di procedura si significa quanto segue. Premesso che, secondo il costante recente orientamento dell'Autorità garante (ex multis delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR) la richiesta non dovrebbe essere accolta atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita, atteso però il parziale accoglimento dell'istanza, si ritiene equo riconoscere nei confronti dell'istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura, l'importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX per il codice cliente XXXX XXXX, nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Linkem S.p.A è tenuta a corrispondere all'istante, nel termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con bonifico o assegno bancario oltre l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura il seguente importo:

- euro 651,00 (seicentocinquantuno/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi.

3. La società Linkem S.p.A è tenuta allo storno parziale e/o totale delle fatture emesse, nel periodo compreso dal 04/05/2020 al 07/12/2020, ed al rimborso all'istante, parziale e/o totale, delle somme versate.

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.

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.

Palermo 30/06/2021

IL PRESIDENTE

