



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 103/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ORECCHIO /LINKEM S.P.A.

(GU14/2559/16)

II DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Orecchio, del 9 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestatario di un’utenza dati, numero cliente C204238, ha lamentato la lentezza nella navigazione in internet, che ha condotto al recesso dal contratto. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento, nelle controdeduzioni e nel corso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

dell'audizione, l'istante ha dichiarato di aver riscontrato un peggioramento della linea dati resa dall'operatore Linkem S.p.A. dal mese di maggio 2015 e di aver segnalato il disservizio prima con contatti telefonici al servizio clienti dell'operatore e di seguito formulando reclamo scritto in data 13 maggio 2015. Successivamente, in data 18 aprile 2016, l'istante recedeva dal contratto, poiché il disservizio non veniva eliminato e la lentezza della navigazione in internet era tale da non permettergli di poter usufruire del servizio.

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

- i. il rimborso delle fatture pagate;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza dati dal 5 maggio 2015 sino alla chiusura del contratto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. le spese di procedura.

La società Linkem S.p.A. (di seguito "Linkem" o "società") ha contestato nelle proprie memorie difensive e nel corso dell'audizione, le doglianze formulate da parte istante. L'operatore, infatti, non avrebbe avuto alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale, in quanto l'utente si sarebbe limitato a contattare solo tre volte il servizio clienti, nelle seguenti date: 5 maggio 2015, 20 ottobre 2015 e 4 marzo 2016. Considerata l'esiguità del numero delle segnalazioni in un lasso di tempo abbastanza lungo, Linkem ha ritenuto che la lentezza della connessione in internet fosse sporadica e, comunque, dovuta a cause estranee a eventuali condotte negligenti dell'operatore. Infatti, si è sottolineato che la linea offerta da Linkem è una linea "Wi-Max" che permette la navigazione in internet attraverso le onde radio, che potrebbero essere disturbate da una molteplicità di fattori, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo fenomeni ambientali o di interferenza nella visibilità ottica. Inoltre, le caratteristiche intrinseche della linea Wi-Max sono poste a conoscenza dell'utente al momento della sottoscrizione della proposta di contratto, in quanto lo stesso ha potuto verificare che all'interno delle condizioni di contratto, Linkem stabilisce che "[l]'effettiva velocità di connessione, al massimo pari a 7 Mbps in download e 1 Mbps in upload, dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui si collega, oltretutto dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio", pertanto, le doglianze lamentate dall'istante sarebbero prive di fondatezza e, dunque, la domanda andrebbe rigettata. Oltretutto, in considerazione del contegno tenuto dall'operatore che ha partecipato attivamente sia in sede di conciliazione sia in definizione amministrativa della controversia, non sarebbero dovute neanche le spese di procedura a favore dell'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i) la stessa deve essere rigettata, in quanto, l'utente ha contestato la lentezza della linea internet, e per tali ipotesi, avuto riguardo alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

delibera n. 244/08/CSP, del 12 novembre 2008, recante “*Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 656/14/CONS, non è possibile ottenere lo storno o il rimborso delle somme richieste per la fruizione del servizio. Infatti, in tali casi, non si discute sulla mancata fruizione del servizio, per cui sarebbe possibile ottenere il rimborso o lo storno delle somme indebitamente richieste dall’operatore, poiché si tratterebbe di fatturazione ingiustificata rispetto alla totale assenza di qualsiasi servizio reso all’utente. Nel caso di specie, trattasi di ipotesi di scarsa qualità del servizio reso dall’operatore, che, non permette all’utente di ottenere lo storno delle fatture emesse. Infatti, la delibera citata prevede esclusivamente la possibilità di recedere dal contratto senza costi, per la parte relativa al servizio di navigazione in internet da postazione fissa. Si fa riferimento a quanto disposto dall’articolo 8 comma 6, in cui si stabilisce che: “*Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell’Autorità, tramite l’utilizzo dell’apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell’operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, 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*”.

Alla luce di quanto sopra specificato, anche l’istanza di cui al punto ii) non può trovare accoglimento. L’articolo 8 comma 6 della predetta delibera stabilisce esclusivamente il diritto dell’utente di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, qualora l’operatore sia stato edotto del malfunzionamento ma non abbia posto in essere entro 30 giorni alcuna attività risolutiva del disservizio.

Con riferimento alla richiesta di corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13 maggio 2015, la stessa può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono.

Secondo quanto previsto all’articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, il rigetto del reclamo deve essere motivato e reso per iscritto. Alla luce di ciò, a fronte della mancata risposta al reclamo presentato dall’utente, la richiesta di corresponsione dell’indennizzo deve essere accolta. Infatti, le chiamate effettuate dall’istante al servizio clienti non sostituiscono l’onere dell’operatore di dare contezza per iscritto delle ragioni di mancato accoglimento del reclamo. Pertanto, l’articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, prevede la liquidazione di euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo, calcolabile nel caso di specie tra la scadenza del termine di 45



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

giorni per l'ottenimento della risposta al predetto reclamo, ovvero il 27 giugno 2015, e la data in cui è avvenuta la disdetta, ovvero il 18 aprile 2016, in quanto alla predetta data è venuto meno l'interesse dell'utente a conoscere le motivazioni del disservizio sofferto, per un numero complessivo di giorni pari a 296.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Orecchio, nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la predetta società. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, nonché euro 296,00 (duecentonovantasei/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza.

2. La società Linkem S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini