



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 109/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**D'AMBROSIO / LINKEM S.P.A.**

**(GU14/1774/17)**

**IL 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 244/08/CSP, dell’11 aprile 2013, 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*”; 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 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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del 16 ottobre 2017 con la quale il Sig. D'Ambrosio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Linkem S.p.A.;

VISTA la nota del 24 ottobre 2017 (prot. n. 75269) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. D'Ambrosio lamenta, nei confronti dell'operatore Linkem S.p.A., disservizi tecnici sull'utenza riferita al codice cliente C623713.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di settembre 2016 ha stipulato un contratto con l'operatore convenuto per la fornitura del servizio ADSL;

b. sin dalla data di attivazione del servizio "*il collegamento adsl è stato deficitario in quanto quotidianamente si verificava un'interruzione sistematica durante la navigazione in internet*", inoltre, per intere giornate, il segnale risultava assente;

c. nonostante le ripetute segnalazioni, sia telefoniche che scritte, il disservizio non veniva risolto, pertanto l'utente "*è stato costretto ad esercitare il diritto di recesso a mezzo pec del 30 maggio 2017*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso delle fatture pagate nel periodo di disservizio;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento patito;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. lo storno degli importi eventualmente addebitati a titolo di penale per recesso.

La società Linkem S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che "*l'analisi delle risultanze dei nostri sistemi ci consente di escludere che il servizio del Sig. D'Ambrosio sia stato mai interessato da criticità di sorta*". A comprova di ciò l'operatore ha prodotto i *files* di log estratti a far data dal 16 settembre 2016 che "*provano che il modem in uso al cliente si è regolarmente connesso all'antenna di Linkem nel periodo in questione*".



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'operatore ha altresì depositato l'elenco delle segnalazioni effettuate dal cliente, dal quale risulta che nel periodo di presunto disservizio l'istante ha contattato una sola volta il servizio clienti della Società. Benché Linkem S.p.A. ha precisato di non aver dato riscontro ai reclami scritti pervenuti dal Sig. D'Ambrosio, ha dimostrato che, a seguito dello *speed test* effettuato in occasione dei contatti telefonici del 18 marzo 2017, ha rilevato parametri di navigazione conformi a quelli pattuiti. Tuttavia, in un'ottica conciliativa, a fronte delle criticità lamentate dal proprio cliente, ha comunque accordato uno sconto nella fattura di aprile maggio 2017 n. 17-0474552. Peraltro, come dimostra lo *screenshot* depositato in atti, in riscontro al reclamo del 2 maggio 2017 è stato ribadito al cliente che *"dall'analisi dello storico della posizione del cliente non risultano disservizi"*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, deve evidenziarsi che l'utente, nell'istanza depositata, non circoscrive con precisione i giorni di disservizio, adducendo, genericamente, che *"il collegamento adsl è stato sempre deficitario"*; infatti, lamenta che in alcuni giorni si verificava *"un'interruzione sistematica"*, in altri riscontrava la *"totale assenza di segnale"*. Invero, il *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione in questa sede, impone una precisa individuazione del *dies a quo* e *ad quem* in cui il disservizio si sarebbe verificato, nonché una specifica qualificazione della tipologia della problematica riscontrata, in termini di malfunzionamento, ovvero interruzione del servizio. A fronte della genericità rilevata, si osserva che i *file di log* rappresentati nei tabulati depositati dall'operatore, in allegato alle memorie, evidenziano che l'utente, nel periodo contestato, si è ripetutamente connesso, anche se, in sporadiche occasioni, solo per pochi minuti. Tanto lascia presumere che il disservizio di cui l'utente si duole attiene, in particolare, al *downgrade* della velocità di navigazione; pertanto può trovare applicazione, in via analogica, l'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, richiamata anche dal Sig. D'Ambrosio in memorie, 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"*.

In virtù delle considerazioni che precedono, le richieste *sub i.* e *ii.* non possono trovare accoglimento.

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, constatato che l'operatore non ha fornito tempestivo riscontro scritto al reclamo inviato a mezzo mail del 15 ottobre 2016, Linkem S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura di 1 euro al giorno per 109 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 15 ottobre 2016 al 18 marzo 2017 (data in cui, incontestatamente, l'operatore ha esperito uno *speedtest* durante il contatto telefonico con il cliente), già decurtato del termine di 45 giorni che, ai sensi dell'articolo 9 della propria Carta Servizi, la Società si riserva per dare riscontro ai reclami.

Analogamente, merita accoglimento la richiesta *sub iv.*, trovando applicazione analogica la previsione di cui alla citata delibera n. 244/08/CSP.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## DETERMINA

La società Linkem S.p.A., oltre a stornare eventuali importi addebitati a titolo di costi di disattivazione o penale per recesso, è tenuta a corrispondere all'istante euro 109,00 (centonove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini