



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 115/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA REGINATO / LINKEM S.P.A. (GU14/1132/18)

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

VISTA l’istanza della sig.ra Reginato, del 29 giugno 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

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;

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

L'istante, intestataria del contratto n. C16A2894, ha lamentato nei confronti di Linkem S.p.A. (di seguito anche "Linkem" o "Società") l'interruzione del servizio *internet*. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. dal 21 luglio 2017, il servizio *internet* ha cessato di funzionare per cause ignote e già in precedenza, era stato segnalato il cattivo funzionamento della linea in alcune ore della giornata e il gestore non era in alcun modo intervenuto per la risoluzione del problema;
- b. a seguito dell'interruzione del servizio, l'istante ha segnalato il problema al servizio clienti ma il problema non era risolvibile da remoto, per cui dopo circa un mese di interruzione totale, soltanto in data 22 agosto 2017, il servizio ha ripreso a funzionare in seguito all'intervento del tecnico che si era recato presso l'abitazione della sig.ra Reginato;
- c. successivamente, però, il servizio ha ripresentato problemi di velocità in alcune ore della giornata, motivo per cui l'istante in data 30 gennaio 2018 ha inviato la richiesta di disdetta.

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

- i. l'annullamento delle fatture nn. 18-0192807 e 18-0477058, in quanto relative a mensilità successive alla disdetta;
- ii. lo storno della fattura n. 17-1521776;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio.

La società Linkem, nella propria memoria difensiva, con riferimento alla lamentata interruzione del servizio a far data dal 21 luglio 2017 al 22 agosto 2017, ha ribadito quanto già rappresentato nelle proprie memorie del 3 agosto 2017 inviate al CORECOM Veneto a seguito della notifica del GU5.

Dalle verifiche effettuate, Linkem ha rilevato che non vi è stata alcuna illegittima interruzione o sospensione del servizio *internet* quanto, piuttosto, il verificarsi di un malfunzionamento segnalato dalla cliente solo in data 21 luglio 2017 e prontamente preso in carico dal servizio assistenza. Infatti, in tale occasione, il servizio assistenza ha comunicato alla cliente di lasciare acceso il modem al fine di consentire al reparto tecnico l'attività di monitoraggio della connessione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

In data 22 luglio 2017, il *call center* di Linkem ha contattato la cliente al fine di effettuare delle verifiche tecniche, tuttavia, vista l'indisponibilità della cliente medesima, è stato concordato con la sig.ra Reginato un altro appuntamento telefonico per il giorno 24 luglio 2017. Solamente in data 24 luglio 2017, Linkem ha appreso dalla cliente che in data 20 luglio 2017 una tromba d'aria, con ogni probabilità, aveva modificato il puntamento del modem da esterno. Linkem ha, pertanto, comunicato alla cliente la necessità di un intervento tecnico ed ha aperto un ordine di lavoro al fine di migliorare le prestazioni del servizio.

Raccolta la disponibilità della cliente, il tecnico incaricato di Linkem ha eseguito con successo l'intervento in data 22 agosto 2017 ripristinando la connessione con parametri senz'altro buoni: 20.78 mega in *download* e 2,31 mega in *upload*.

Al riguardo, Linkem, a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del malfunzionamento, precisa di essersi fatta carico del costo dell'intervento tecnico, previsto a carico cliente dall'articolo 16.3 delle Condizioni generali di contratto e dalla scheda d'offerta sottoscritte dalla cliente medesima.

Con riferimento alle doglianze della cliente relative al periodo successivo all'intervento tecnico eseguito con successo il 22 agosto 2017, Linkem ha precisato che la cliente ha contattato l'assistenza clienti solamente in data 26 settembre 2017 per lamentare mera lentezza di navigazione, tuttavia, non riscontrata dall'operatore che ha rilevato, al contrario, parametri di navigazione buoni: 12.44 mega in *download* e 2.26 mega in *upload*.

Infine, a conferma del fatto che non vi è stata alcuna interruzione del servizio e che si è trattato di un malfunzionamento, Linkem ha depositato i *file* di *log* che provano le continue sessioni di collegamento del *modem* della cliente all'antenna di Linkem e la continua erogazione del servizio nel periodo in questione e non solo.

Quanto all'emissione delle fatture n. 18-0192807, n. 18-0477058 e n. 17-1521776, Linkem ha precisato che, nonostante sia stata presa in carico la richiesta di recesso del 30 gennaio 2018, un disallineamento dei sistemi contabili ha erroneamente causato l'emissione delle fatture relative ai bimestri febbraio/marzo 2018 (n. 18-0192807) e aprile/maggio (n. 18-0477058). Linkem ha già provveduto a emettere le relative note di credito n. 18-0997706 di euro 24,90 a storno parziale della fattura insoluta n. 18-0192807 per il periodo dal 2 marzo 2018 al 31 marzo 2018 (il recesso ha validità 30 giorni dopo alla data di ricezione della relativa richiesta del 30 gennaio 2018) e n. 18-0997707 di euro 49,80 a storno totale della fattura insoluta n. 18-0477058 relativa al bimestre aprile/maggio 2018.

Linkem ha precisato, inoltre, che la fattura insoluta n. 18-0192807 è dovuta dalla cliente per il solo canone di febbraio 2018 pari ad euro 24,90. Infine, proprio perché la cessazione del contratto avviene 30 giorni dopo dalla data di ricezione della relativa richiesta, la fattura insoluta n. 17-1521776 relativa al bimestre dicembre 2017/gennaio 2018 è dovuta dalla cliente. A oggi, la posizione debitoria della cliente è pari alla somma complessiva di euro 74,70 per le fatture insolte n. 18-0192807 di euro 24,90 e n. 17-1521776 di euro 49,80.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato parziale soddisfacimento mediante il comportamento concludente di Linkem che ha già provveduto a emettere le note di credito n. 18-0997706 di euro 24,90 a storno parziale della fattura insoluta n. 18-0192807 per il periodo dal 2 marzo 2018 al 31 marzo 2018 (la disdetta ha efficacia decorsi trenta giorni dalla ricezione da parte dell'operatore) e n. 18-0997707 di euro 49,80 a storno totale della fattura insoluta n. 18-0477058 relativa al bimestre aprile/maggio 2018. La fattura n. 18-0192807 è dovuta dalla cliente per il solo canone di febbraio 2018 pari a euro 24,90.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta allo storno della fattura n. 17-1521776 la stessa non può essere accolta, in quanto la disdetta, ai sensi delle condizioni generali di contratto, ha efficacia decorsi trenta giorni dalla ricezione della richiesta da parte dell'operatore, pertanto, trattandosi di una fattura relativa al bimestre dicembre 2017/gennaio 2018, la stessa è dovuta integralmente dall'istante per l'importo di euro 49,80.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento/interruzione del servizio *internet*, la stessa deve essere accolta. Dalla documentazione di dettaglio del traffico effettuato dalla cliente nel periodo oggetto di contestazione, è stato possibile rilevare che vi sono continue cadute di connessione che rendono difficilmente utilizzabile il servizio. In particolare, nel periodo 21-25 luglio 2017 e 31 luglio 2017- 22 agosto 2017 deve esser riconosciuto l'indennizzo di cui all'articolo 5 comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per 28 giorni. Invece, per il periodo 26 luglio 2017- 30 luglio 2017, dal dettaglio del traffico non risulta alcuna connessione *internet*, motivo per cui l'istante avrà diritto all'indennizzo per la completa interruzione del servizio per il numero di 5 giorni secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Reginato nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Linkem S.p.A. sarà tenuta a corrispondere l'importo pari a euro 95,00 a titolo di indennizzo complessivo per il malfunzionamento e l'interruzione del servizio *internet*.

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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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.

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

17 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini