



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 119/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CONCILIO /LINKEM S.P.A. (GU14/1688/16)

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. Concilio del 6 luglio 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 C1521088, ha lamentato la lentezza nella navigazione ADSL, non risolta seppur avendo presentato reclamo. 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 che nel mese di luglio 2015 ha sottoscritto una proposta di contratto con l'operatore Linkem S.p.A. per usufruire dei servizi internet con una velocità di 20 mega. Subito dopo l'attivazione, l'istante si rendeva conto che la velocità del servizio fosse molto inferiore rispetto a quella pattuita. Infatti, l'utente procedeva alla verifica della velocità di connessione ad internet attraverso siti internet appositi e constatava la lentezza del traffico dati rispetto ai 20 mega pattuiti in contratto. Pertanto, dopo aver presentato varie segnalazioni ed un reclamo nel mese di ottobre 2015 e non aver avuto una risoluzione del problema, nel mese di febbraio 2016 recedeva dal contratto. A seguito di tale decisione, l'operatore Linkem S.p.A. addebitava in fattura anche i costi di recesso.

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

- i. il rimborso dei costi di recesso;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza dati;

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 constatato alcun problema di connessione a seguito delle segnalazioni telefoniche del cliente, avendo in quelle occasioni verificato che la velocità di navigazione fosse discreta. In merito alla richiesta di indennizzo per il disservizio sofferto e di rimborso dei costi di recesso addebitati, l'operatore ha contestato la fondatezza di tali istanze, in quanto la normativa di settore prevede soltanto il diritto di recesso senza penali se lo stesso sia conseguenza dell'inadempimento dell'operatore. Nel caso di specie non vi sarebbe stato alcun disservizio sofferto dal cliente ed oltretutto le condizioni contrattuali relative alla durata del contratto e recesso, sarebbero state oggetto di doppia sottoscrizione, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c. e per tali motivi l'utente non avrebbe avuto diritto a recedere senza costi.

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

Con riferimento all'istanza di cui al punto i) la stessa deve essere accolta, in quanto, in primo luogo, l'operatore Linkem non ha contestato quanto addotto dall'utente rispetto alla velocità di 20 Mbps garantita in contratto per il servizio di ADSL. In secondo luogo, la documentazione allegata dall'operatore prova che lo stesso abbia verificato che la velocità fosse inferiore ai 20 Mbps. Infatti, a seguito della segnalazione dell'utente del 1 ottobre 2015, all'esito delle verifiche, la velocità accertata dall'operatore era pari a 9,11 Mbps in *download* ed 1,90 Mbps in *upload*. Lo stesso dicasi per le segnalazioni successive, per cui al 10 dicembre 2015 la velocità accertata era pari a 14,32 Mbps in *download* ed 1,84 Mbps in *upload*. In ultimo, con segnalazione del 29 gennaio 2016, la velocità accertata era pari a 9,18 Mbps in *download* e 0,98 Mbps in *upload*.

Anche l'istante ha provveduto a dare prova della lentezza del servizio, allegando due *file* dai quali si trae che vi è stata verifica della velocità di navigazione usufruendo di siti internet *ad hoc*, e vi è stata conseguentemente constatazione che la velocità fosse



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

molto inferiore rispetto a quella pattuita. Inoltre, in considerazione delle segnalazioni telefoniche effettuate dall'istante, con le stesse si è data contezza all'operatore del disservizio. Tali segnalazioni, infatti, sono state effettuate subito dopo la conclusione del contratto, in quanto la prima segnalazione è datata 1 ottobre 2015, mentre la proposta di contratto è stata sottoscritta dall'utente il 7 agosto 2015. Successivamente vi sono state altre due segnalazioni, nella specie datate 10 dicembre 2015 e 29 gennaio 2016, dopodiché l'utente, presumibilmente spinto dall'eccessiva lentezza del servizio, ha deciso di recedere dal contratto nel mese di febbraio 2016.

L'articolo 8, comma 6, della 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, 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”*.

L'articolo menzionato permette all'utente di esercitare il recesso senza l'applicazione di costi per il caso in cui vi sia inadempimento dell'operatore rispetto all'obbligo di ripristinare i livelli di qualità del servizio.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento secondo buona fede dell'utente, sebbene non sia stato utilizzato il *software* Ne.me.sys. bensì altri strumenti di misurazione che hanno rilevato una velocità di navigazione inferiore a quella indicata nel contratto, pertanto, appare fondata la richiesta formulata dall'istante e di conseguenza l'operatore Linkem è tenuto a rimborsare all'utente i costi di recesso illegittimamente applicati.

L'istanza relativa alla liquidazione dell'indennizzo per il disservizio sofferto non trova accoglimento in quanto la delibera n. 244/08/CSP, non prevede l'applicazione dell'indennizzo ma solo la facoltà per l'utente di recedere senza costi dal contratto, per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Concilio, nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la società Linkem S.p.A. è tenuta a procedere al rimborso a favore dell'istante dei costi di recesso applicati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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, 17/10/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini