



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 85/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GRADOLI / LINKEM S.P.A. (GU14/1666/17)

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. 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. 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. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza del 28 settembre 2017 con la quale la Sig.ra Gradoli 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.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA la nota del 3 ottobre 2017 (prot. n. 70185) 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:

La Sig.ra Gradoli lamenta, nei confronti dell'operatore Linkem S.p.A., disservizi tecnici sull'utenza riferita al codice cliente C483838.

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

a. dalla metà del mese di febbraio 2016, dapprima rilevava il rallentamento della velocità di connessione e, successivamente, il malfunzionamento del servizio, nonché la totale assenza del segnale *“durata interi giorni”*;

b. la richiesta dell'istante di un sopralluogo tecnico non veniva accordata dalla Società;

c. conseguentemente, l'utente comunicava la risoluzione contrattuale e l'operatore addebitava i costi di recesso.

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

i. l'annullamento della fattura del 15 novembre 2016 con cui le sono stati addebitati i costi di recesso anticipato;

ii. la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento e l'interruzione del servizio;

iii. il rimborso dei canoni corrisposti dal mese di febbraio al mese di maggio 2016;

iv. la corresponsione di un indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 1 agosto 2017.

La società Linkem S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che *“l'analisi delle risultanze dei sistemi esclude che la Sig.ra Gradoli sia stata interessata da disservizi o criticità nel periodo compreso dal 15 febbraio al 18 maggio 2016”*. In particolare, l'operatore ha evidenziato che, a fronte di un malfunzionamento che avrebbe avuto inizio il 15 febbraio 2016, l'utente ha contattato il servizio clienti *“per la prima ed unica volta in data 16 marzo 2016”*, per lamentare la mera lentezza di navigazione che di per sé non è addebitabile a Linkem in considerazione della particolare tecnologia in cui è fornito il servizio (LTE). L'operatore, in proposito, ha precisato che talvolta il servizio può subire fenomeni di attenuazione del segnale/lentezza, causati da fattori ambientali o interferenze nella visibilità ottica, *“senza che alcuna responsabilità possa essere addebitata a Linkem. Tali fenomeni, infatti, costituiscono limiti intrinseci della tecnologia e, pertanto, non rappresentano un inadempimento di Linkem”*. In merito la Società ha poi richiamato l'articolo 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto. Ad ogni modo, *“in data 13 aprile 2016 Linkem, preso atto della segnalazione, pur non riscontrando alcuna anomalia nell'erogazione del servizio, ha comunicato telefonicamente alla cliente la propria disponibilità ad eseguire un intervento in loco, tuttavia la cliente ha rifiutato l'esecuzione dell'intervento tecnico”*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In via preliminare, si osserva che il disservizio dedotto in controversia attiene sia al *downgrade* della velocità di navigazione, quanto al malfunzionamento e all'interruzione del servizio di connessione ad *internet*.

A fronte dei disservizi contestati, l'operatore non ha dimostrato la regolare erogazione, in adempimento alle obbligazioni contrattuali assunte.

In particolare, per quanto attiene al *downgrade* della velocità di navigazione, può trovare applicazione, in via analogica, 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"*. In relazione a tanto, fermo restando il disposto della legge n. 40/2007 e successiva legge n. 124/17, in considerazione del fatto che la decisione dell'istante di rescindere il rapporto contrattuale è stata dettata esclusivamente dal disservizio patito, si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.* e quindi disporre lo storno dell'importo addebitato nella fattura n. 16-1227784 del 15 novembre 2016 a titolo di *"recesso anteriore a 24 mesi"*.

Diverse considerazioni valgono in merito alla richiesta *sub ii.* Infatti, benché l'istante lamenti disservizi a far data dal 15 febbraio 2016, la documentazione in atti non evidenzia reclami antecedenti al mese di marzo 2016. Per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico.

Ciò detto, in riferimento al lasso di tempo compreso dal 17 marzo al 3 maggio 2016 (data in cui l'istante ha comunicato la risoluzione contrattuale), per un totale di 46 giorni, a fronte della contestazione dell'utente l'operatore non ha offerto prova alcuna della regolare erogazione del servizio, tantomeno che il disservizio segnalato fosse eventualmente imputabile a causa di forza maggiore; pertanto a nulla vale richiamare l'articolo 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto. Inoltre, anche la dichiarazione relativa al rifiuto dell'intervento tecnico da parte del cliente non è adeguatamente provata, risultando esclusivamente da un atto di provenienza unilaterale, pure contestato. Pertanto, rilevato che dalla descrizione dei fatti non si evince quale sia stato il periodo di malfunzionamento e quale quello di totale interruzione del servizio, in via equitativa si ritiene che la società Linkem S.p.A. debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari ad euro 115,00 (centoquindici/00), calcolati nella misura di euro 2,50 al giorno per 46 giorni.

Analogamente, in via equitativa, atteso che alcun indennizzo è stato riconosciuto per i giorni di totale interruzione del servizio, si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta *sub iii.* in quanto l'operatore non ha dimostrato di aver eseguito la prestazione contrattuale conformemente alle condizioni pattuite. Pertanto, la Società è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo compreso dal 17 marzo al 3 maggio 2016.

Viceversa, non si accoglie la richiesta *sub iv.* in quanto, a prescindere dal fatto che il reclamo avente ad oggetto la fattura n. 16-1227784 del 15 novembre 2016 è stato depositato dopo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, lo stesso è stato accolto per *facta concludentia*, per effetto della presente decisione.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

La società Linkem S.p.A., oltre a liquidare all'utente l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a:

1. procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale dedotto in controversia in esenzione alle spese addebitate a titolo di penale per recesso anticipato e per l'effetto a stornare interamente l'importo addebitato nella fattura n. 16-1227784 del 15 novembre 2016, oltre a stornare, ovvero rimborsare, gli importi addebitati all'utente in riferimento al periodo compreso dal 17 marzo al 3 maggio 2016,
2. corrispondere in favore dell'istante euro 115,00 (centoquindici/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio.

È 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 notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini