

DETERMINA Fascicolo n. GU14/277976/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX E.- Opnet S.p.A. (già Linkem) IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX E. , del 13/05/2020 acquisita con protocollo n. 0205578 del 13/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente XXXX E. ha presentato in data 13/05/2020 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Linkem SpA. In particolare, aveva richiesto il rimborso di € 100,00 addebitato con fattura per costi di recesso/disattivazione a seguito della mancata riconsegna del modem Linkem. Precisava altresì che la controparte aveva formulato la proposta di rimborso della metà e quindi di soli € 50,00 che inizialmente non

riteneva di accogliere. Concludeva poi l'istanza dimostrandosi disponibile ad accettare la cifra proposta dalla controparte Linkem spa.

2. La posizione dell'operatore. Con riferimento alla fattura contestata dal sig. XXXX, si rappresenta che Linkem, conformemente alle condizioni generali di contratto (doc. 1), ha legittimamente emesso in data 27/02/2019 la fattura n. 19-0684360, di € 100,00 (doc. 2), relativa alla mancata restituzione dell'apparato, fornito in comodato d'uso. Giova qui richiamare l'attenzione su quanto dispongono le Condizioni Generali di Contratto agli articoli:

- 9.4 "Il Modem radio è consegnato a titolo di comodato al Cliente, salvo ove diversamente previsto nella Proposta di Abbonamento o nella relativa Offerta Commerciale, per fruire del Servizio richiesto. Tale contratto di comodato si intende collegato ed accessorio rispetto al Contratto e cessa con la cessazione di quest'ultimo. Il Cliente si obbliga a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, il Modem radio per tutta la durata del Contratto e comunque fino alla riconsegna dello stesso e non potrà sostituirlo né cederlo a terzi ad alcun titolo".

- 9.9 Alla scadenza del Contratto ed in ogni altro caso di sua cessazione, il Modem radio dovrà essere restituito a Linkem, perfettamente integro. In caso di mancata restituzione del Modem radio entro 30 (trenta) giorni dalla disattivazione del Servizio, Linkem avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo di 100,00 € per ogni Modem radio fornito". Ed ancora aggiungeva che, relativamente all'ordine di disinstallazione dell'apparato, al momento dei tentativi di contatto telefonico da parte del tecnico per concordare la disinstallazione e il contestuale ritiro dell'apparato, il sig. XXXXX non è risultato disponibile (come da nota allegata ODL: Il cliente non è più interessato all'intervento). Pertanto, l'ordine di lavoro è stato espletato con esito negativo in data 15/11/2018. Precisava che il sig. XXXXX aveva restituito l'apparato solo in data 20/05/2019 (doc. 4), ovvero ben oltre il termine contrattualmente previsto per la riconsegna dell'apparato e in data successiva all'emissione della fattura in questione. Concludeva quindi che la fattura, che risultava regolarmente saldata, era dovuta dal cliente. La Linkem quindi, a fronte dei fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione allegata, riteneva corretto il proprio operato, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità per quanto lamentato dal Cliente. Ad ogni buon conto Linkem, pur chiedendo nelle conclusioni il rigetto della domanda dell'utente, quale forma di cortesia, e al fine di sgravare lo spett.le Co.re.com Lazio dall'adozione di una delibera di definizione, accordando un trattamento di maggior favore al sig. XXXXX, rinnova la proposta già effettuata in sede di udienza di conciliazione in data 13/05/2020, relativa al rimborso parziale della fattura n. 19-0684360 per l'importo di

€ 50,00, che si rende disponibile a restituire a mezzo bonifico ordinario sulle coordinate bancarie che il cliente ha indicato nel formulario GU14.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata le posizioni delle parti sono state bene illustrate in atti. Non v'è dubbio che l'addebito di € 100,00 da parte di Linkem spa sia stato legittimo ed avvenuto abbondantemente dopo il termine dei 30 giorni consentito per la restituzione del modem fornito in comodato d'uso come da contratto. E' pur vero che, anche se in ritardo, il detto dispositivo sia stato riconsegnato da parte dell'utente alla Linkem spa. In conclusione, vanno prese in considerazione e dato risalto alle volontà conciliative delle parti, così come manifestate, e quindi con il pagamento all'istante della sola cifra di € 50,00 a rimborso parziale della fattura n. 19-0684360, somma che viene offerta dall'operatore e dichiarata soddisfacente dall'utente. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Opnet S.p.A. (già Linkem), in accoglimento dell'istanza del 13/05/2020, è tenuta a corrispondere l'importo di € 50,00 al Sig. XXXXX E. mediante accredito sul conto corrente dell'utente. Spese di procedura compensate. 2. La società Linkem spa è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi