

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/164215/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx Dxxx srls - 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 della società Sxxx Dxxx srls, del 22/08/2019 acquisita con protocollo n. 0360118 del 22/08/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti di OPNET spa (già Linkem): “Buongiorno, brevemente vi descriviamo il problema che abbiamo avuto con il gestore Telefonico Linkem spa Dopo continui solleciti telefonici di mancata connessione a discapito dell’azienda Seà Design srls, la quale opera nel settore del web design; l’azienda ha chiesto un risarcimento per i danni causati dal disservizio. La società Linkem spa ha proposto di risarcirci con lo sconto di due mensilità; per quanto ci

riguarda tale proposta non è sufficiente per il disagio avuto. Di conseguenza chiediamo un risarcimento maggiore inerente ai lavori svolti in quel periodo”.

Su quanto assunto ha chiesto: “ .... chiediamo un risarcimento maggiore inerente ai lavori svolti in quel periodo. A fronte dei lavori svolti con estrema difficoltà vi comunichiamo l'importo delle fatture emesse in quel periodo € 4.019,00+Iva. A tal proposito la nostra richiesta ammonta almeno al 40% della somma totale”.

2. La posizione dell'operatore Il gestore si è costituito assumendo la genericità delle contestazioni, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni nonché il ristoro, attraverso sconto in fattura, dei giorni di disservizio. Ricontra il disservizio sulla linea dati dal 7 al 9 gennaio 2019 (risolto entro il termine massimo di 120 ore previsto dalla carta dei servizi) e dal 1.2.2019 al 22.2.2019. Concludeva per il rigetto dell'istanza.
3. Motivazione della decisione In via preliminare, si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Tuttavia, in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili ed in un'ottica di economia procedimentale, la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo quale conseguenza dell'accertamento dei corrispondenti inadempimenti contrattuali, eventualmente accertati in questa sede. Nel merito valga quanto segue. Nonostante l'assenza di qualsivoglia reclamo, il gestore ammette il lamentato disservizio, rendendo lo stesso indennizzabile nel periodo dal 7.2019 al 22.2.2019 ex art. 6, comma 1 e art. 13, comma 3, del regolamento indennizzi di cui all'Allegato “A” deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii. nella misura di € 315,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. La documentazione prodotta dal gestore, difatti, non può essere considerata come ristoratrice del disservizio in quanto non espressamente e documentalmente riconducibile allo stesso.

## DETERMINA

- Opnet S.p.A. (già Linkem), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/08/2019, è tenuta a pagare in favore dell'istante la complessiva somma di Euro 315,00. oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex 6, comma 1, e art. 13, comma 3, del regolamento indennizzi di cui all'Allegato “A” deliberazione 73/11/CONS. e ss.mm.ii.

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

f.to