

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 221

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Basile xxx c/ Linkem xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 4 luglio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 31250, con cui il Sig. Basile xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Linkem xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 18 luglio 2013 (prot. n. 33713), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Basile xxx titolare della linea telefonica con numero xxx, ha introdotto il presente contenzioso in atto con la società Linkem xxx, lamentando episodi di completa interruzione e di malfunzionamento del servizio internet. In particolare, il ricorrente riferisce che, sin dall'attivazione, avvenuta nel mese di dicembre 2012, la connessione non ha mai funzionato alla velocità prevista nel contratto e che, nei mesi di febbraio e marzo 2013, si sono verificati, rispettivamente, 6 e 7 giorni consecutivi di totale interruzione; che ad aprile e maggio 2013, la connessione ad internet non funzionava completamente per 5-6 ore al giorno e nelle rimanenti ore del giorno funzionava molto lentamente.

Allega un fax di reclamo inviato all'operatore il 16 maggio 2013.

In relazione a detta controversia è stato promosso, senza esito, un tentativo di conciliazione, come da verbale di mancata conciliazione dell'1 luglio 2013, in atti.

L'istante chiede il pagamento, in suo favore, di un risarcimento ovvero il rimborso dei corrispettivi pagati per i giorni di disservizio.

La società Linkem xxx, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando l'infondatezza delle avverse domande, e ne chiede l'integrale rigetto.

In particolare:

- 1) Quanto alla lentezza della navigazione, la convenuta assume di avere erogato il servizio in conformità alle condizioni pattuite, evidenziando che la scheda di offerta nella sezione "utilizzo e prestazioni", precisa che *"I servizi...possono essere utilizzati esclusivamente nelle aree raggiunte dalla rete Linkem. L'effettiva velocità di connessione...dipende dalla capacità e dal grado di congestione della rete e del server cui ci si collega, oltretutto dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio"* (tale limitazione di responsabilità è ulteriormente ribadita dall'art. 7.3 delle CGC, conosciute ed accettate dall'utente all'atto della sottoscrizione).
- 2) Quanto alle interruzioni del servizio, l'operatore ne contesta l'effettivo verificarsi; più precisamente, dichiara che risultano tracciati, nei propri *reports* tecnici, 3 soli contatti effettuati dal cliente al call center (il 17 marzo 2013, il 10 aprile 2013 ed il 16 maggio 2013), in occasione dei quali è stato segnalato un disservizio, rientrato poche ore dopo.
Tanto premesso e considerato che, in base ai propri obiettivi di qualità per l'anno 2013, Linkem si è impegnata a garantire alla clientela la riparazione dei malfunzionamenti in un tempo massimo di 120 ore dalla segnalazione, chiede il rigetto integrale, per infondatezza, delle odierne domande di ricorso.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Va dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su qualsiasi richiesta risarcitoria, ai sensi dell' art. 19, comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto ininfluenza ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la lentezza di navigazione del servizio ADSL e riferisce alcuni episodi di completa interruzione del servizio; per il che, avanza richiesta di indennizzo/rimborso/storno.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti intercorre un contratto di somministrazione di servizi di connettività su rete fissa, con applicazione dell'offerta "Linkem no limits".

2.1 Sulla lentezza di navigazione.

Quanto alla prima contestazione, l'operatore assicura di avere erogato il servizio *de quo* in conformità e nel rispetto dell'art. 7.3 delle proprie CGC, conosciute ed accettate dall'utente all'atto della sottoscrizione, e che, in ragione di tale previsione contrattuale, non ha assunto alcun impegno, nei riguardi del cliente, in ordine al "l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'offerta commerciale".

In proposito, si deve rilevare che esiste una procedura per la verifica della qualità del servizio reso all'utente finale, disciplinata dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP e succ. modif. ed int., in base alla quale il cliente che riscontri sulla propria utenza una velocità di navigazione in internet inferiore alle prestazioni promesse dall'operatore, ha facoltà di attivare la procedura di reclamo di cui all'art. 8, comma 6 della delibera summenzionata e, se ne ricorrono le condizioni, recedere dal contratto senza penali.

A tal fine, l'utente ha l'onere di provare l'inadempimento dell'operatore, richiedendo, nel rispetto della procedura di cui alla delibera su citata, una misurazione "certa e personalizzata" della velocità di navigazione riferita alla propria postazione di rete fissa.

(Per altro verso gli operatori sono tenuti a rendere disponibili in fase contrattuale e pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta e si impegnano contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori. Ai sensi dell'art. 10 della delibera Agcom n. 244/08/CSP, il mancato rispetto, da parte degli operatori, degli obblighi di comunicazione ivi indicati determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 98, commi 9 e 10 del decreto legislativo n. 259/2003, cui si rinvia).

Nella fattispecie in esame, tuttavia, non risulta che il ricorrente abbia avviato la suddetta procedura di verifica della qualità del servizio ADSL, infatti, il medesimo non ha prodotto agli atti alcuna misurazione "certa e personalizzata" della velocità di navigazione in internet, relativa alla propria utenza.

Pertanto, in carenza di alcuna prova in tal senso, la domanda di parte ricorrente non può trovare accoglimento.

2.2 Sulle interruzioni del servizio.

Il ricorrente riferisce una interruzione del servizio, per 6 giorni consecutivi, nel mese di febbraio 2013 ed un'altra interruzione nel mese di marzo dello stesso anno, per 7 giorni consecutivi; riferisce, altresì, alquanto genericamente, altri episodi di malfunzionamento dell'utenza *de qua*, che si sarebbero verificati tutti i giorni e per la durata di alcune ore, nei mesi di aprile e maggio 2013. Ad unica dimostrazione di quanto affermato, allega un fax di reclamo, inviato all'operatore in data 16 maggio 2013, invero, tardivamente rispetto al verificarsi dei su riferiti episodi di disservizio.

La società resistente contesta *in toto* tale ricostruzione fattuale e dichiara di aver rilevato, sui propri sistemi, 3 soli contatti da parte del cliente al proprio call center (il 17 marzo 2013, il 10 aprile 2013 ed il 16 maggio 2013), in occasione dei quali il disservizio segnalato veniva risolto entro poche ore dalla segnalazione stessa. In base ai propri obiettivi di qualità per l'anno 2013, Linkem si è impegnata a garantire alla clientela la riparazione dei

malfunzionamenti in un tempo massimo di 120 ore, ovvero entro 5 giorni, dalla segnalazione. Ciò stante, l'operatore assume di aver risolto tutti i guasti su riferiti entro i termini contrattualmente previsti e, pertanto, di non esser tenuto a corrispondere al cliente alcun indennizzo.

In secondo luogo, non risulta provata l'esistenza dei malfunzionamenti, che l'istante asserisce essersi verificati, con cadenza giornaliera, sulla propria utenza, dal mese di aprile 2013 in avanti, in quanto gli stessi non risultano registrati sui sistemi dell'operatore e l'utente non dimostra alcunché a fondamento delle proprie affermazioni. Pertanto, in assenza di prove in tal senso e non ravvisandosi alcun inadempimento contrattuale a carico della società convenuta in ordine ai fatti sopra contestati, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) Il rigetto delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. Basile xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale