

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 60 DEL 15/02/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Costantino xxx / Linkem xxx – codice cliente n. xxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 23567 del 27 aprile 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 7 maggio 2015, prot. n. 26142, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 7 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data 15 giugno 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) malfunzionamento del servizio; 2) mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha lamentato continui disservizi, tali da impedire la navigazione, più volte segnalati alla società resistente. In data 14 aprile 2015 vi è stato un intervento tecnico, che, tuttavia, non si è rivelato risolutivo: infatti, dal giorno successivo la linea è stata completamente assente.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 31 marzo 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) Un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 2) Un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) La società è sempre intervenuta tempestivamente per la risoluzione dei disservizi segnalati dal cliente, nel rispetto delle 120 ore previste come tempo massimo di riparazione degli obiettivi di qualità, comunicati all'Agcom, alla clientela e pubblicati sul sito web;
- 2) Il servizio acquistato dal cliente utilizza la tecnologia Wi-Max, che sfrutta le onde radio, per cui è possibile che la connessione subisca interferenze a causa di fattori ambientali;
- 3) La scheda di offerta nella sezione "Utilizzo e prestazioni" prevede che: *"i servizi in abbonamento possono essere utilizzati esclusivamente nelle aree raggiunte dalla rete Linkem. L'effettiva velocità di connessione, al massimo pari a 7 Mbps in download e 1 Mbps in upload, dipende dalla capacità e dal grado di congestione"*

*della rete e del server cui ci si collega, oltreché dalla copertura dell'area in cui si utilizza il servizio".*  
Concetto ribadito dall'art. 7.3 delle Condizioni generali di contratto;

- 4) Quanto alla asserita totale mancanza di connessione a far data dal 15 aprile 2015, l'estrazione dei file log attestano connessioni effettuate con continuità dall'utente dall'1 aprile al 3 giugno 2015;
- 5) L'intervento del 14 aprile 2015 non era volto alla risoluzione di un malfunzionamento, ma al passaggio alla nuova tecnologia LTE;
- 6) Ai reclami presentanti dall'utente, in data 29 gennaio e 3 febbraio 2015, è stata data risposta in data 16 febbraio 2015.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per mancata risposta dei reclami, in quanto estende l'oggetto della controversia, rispetto alle domande formulate nell'istanza per tentativo di conciliazione, acquisita al prot. n. 6837 del 16 febbraio 2015.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Dalla documentazione acquisita agli atti, risultano essersi verificati solo alcuni brevi casi di malfunzionamento del servizio, tutti risolti tempestivamente dalla società resistente nel rispetto delle proprie carte dei servizi e condizioni contrattuali.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza della domanda dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande, avanzate dal sig. P. Costantino con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Linkem;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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 Co.Re.Com. 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.

*Via C.. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301*

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.  
Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
f.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
f.to Avv. Rosario Carnevale