

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

### **DETERMINA DIRETTORIALE N.20 DEL 04.03.2015**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Araniti xxxxx/ Linkem xxx – utenza n. xxxxx)**

#### **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. 48447 del 14 novembre 2014, 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 20 novembre 2014, prot. n. 49343, 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 19 dicembre 2014, 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 legale del ricorrente e tutta la documentazione agli atti del presente procedimento;

RILEVATO, all'esito dell'istruttoria, che la controversia odierna attiene a : 1) malfunzionamento/interruzione del servizio;

2) addebito di somme non dovute; 3) mancata risposta ai reclami.

Per quanto concerne il servizio, l'istante lamenta alcuni episodi di interruzione totale dal 12 febbraio al 5 marzo 2014.

Riferisce di aver dovuto corrispondere all'operatore la somma di € 48,00 per l'intervento tecnico effettuato presso la propria abitazione e di aver ricevuto un indennizzo di soli 12 euro a fronte di un disservizio protrattosi per circa 20 giorni.

Lamenta che dal mese di marzo 2014, il servizio in oggetto continua ad essere erogato al di sotto degli standard di qualità, a suo tempo, offerti.

Infine, lamenta il tardivo riscontro ai propri reclami (i primi reclami di disservizio relativi al mese di febbraio 2014, più volte reiterati, vengono riscontrati soltanto in data 11 luglio 2014).

L'utente riferisce che, ancora, nel mese di agosto 2014, subiva una nuova interruzione totale del servizio della durata di circa dieci giorni e che l'operatore non ha mai fornito chiarimenti circa la causa dei disservizi né circa i tempi di risoluzione degli stessi.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in data 11 settembre 2014, si concludeva con il mancato accordo delle parti, come da verbale in atti. In quella sede, l'operatore proponeva, in ottica conciliativa, l'immediata cessazione del contratto senza oneri e costi a carico dell'utente. Quest'ultimo non accettava la proposta, ritenendola non congrua.

Con l'odierna istanza di definizione della controversia, la sig.ra Araniti chiede:

- a) l'indennizzo per il disservizio occorso sull'utenza in questione dal 12/2/2014 al 5/3/2014, oltre allo storno e rimborso delle somme indebitamente pagate nelle fatture;
- b) il rimborso della somma indebitamente corrisposta all'operatore a seguito dell'intervento tecnico;

- c) l'indennizzo per mancata informazione/trasparenza contrattuale e per tardata/inadeguata risposta ai reclami (dal 12/2/2014).

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'assoluta infondatezza delle domande avversarie.

- 1) Quanto all'interruzione del servizio, la convenuta contesta la durata e l'entità del disservizio lamentato dalla ricorrente, precisando che la medesima ha contattato il servizio clienti in data 14/2/2014 e non in data 12/2/2014, per segnalare problemi di lentezza della navigazione in internet e che, da quella data, l'operatore ha preso in carico la segnalazione, compiendo accertamenti tecnici da remoto ed ha disposto che, al fine di ottimizzare le prestazioni, fosse effettuato presso la cliente un intervento tecnico. In data 25/2/2014, al fine di migliorare i parametri di connessione, un tecnico Linkem ha provveduto alla sostituzione del modem radio.  
Tale ultimo intervento, a detta dell'operatore, è stato migliorativo del servizio e non risolutivo di un guasto ed a riprova del fatto che, durante il periodo della lamentata interruzione, la cliente ha continuato a navigare in internet, Linkem esibisce in atti i *file di log* per l'utenza in questione.  
Tuttavia, allo scopo di dimostrare attenzione alla cliente, l'operatore le ha riconosciuto uno sconto di € 12,00 nella fattura n. xxxxx, relativa al bimestre aprile/maggio 2014.
- 2) Quanto alla richiesta di rimborso della somma pagata dalla cliente per l'intervento del tecnico, Linkem ne chiede il rigetto per il fatto che tale condizione è espressamente contemplata nelle CGC relative all'offerta sottoscritta dall'utente, secondo cui *"in caso di malfunzionamenti del servizio non risolvibili in remoto ed imputabili al modem da esterno, sarà previsto l'intervento di un tecnico qualificato presso l'abitazione del cliente. Tale intervento, da svolgersi in data concordata con il cliente, prevede un costo fisso di € 48,00 (iva inclusa) da saldare direttamente al tecnico"*.
- 3) Quanto al mancato riscontro ai reclami, l'operatore evidenzia l'esistenza di almeno 8 reclami da parte della cliente, inoltrati in date molto ravvicinate e relativi al medesimo disservizio (presunta lentezza della connessione). La società convenuta eccepisce la pretestuosità della suddetta richiesta di indennizzo, perché basata sul presupposto che Linkem non avrebbe riscontrato ogni singolo reclamo. Su fattispecie analoghe, l'Agcom ha ripetutamente rigettato le richieste di indennizzo, precisando che, se pure l'operatore non ha fornito un riscontro sistematico a ciascuna segnalazione vertente sul medesimo disservizio, ha comunque instaurato con l'utente un giusto confronto ed una corretta interlocuzione contrattuale. Nel caso di specie, Linkem, esibendo le email di riscontro, intende provare di avere instaurato con la cliente il necessario confronto circa le problematiche da essa avanzate.  
Sempre al fine di fugare dubbi circa la propria condotta, improntata a chiarezza e correttezza commerciale, Linkem evidenzia che, alla data del 4/8/2014 e del 8/9/2014, a mezzo email, ricordava ancora alla cliente le caratteristiche tecniche ed i limiti tecnologici del servizio offertole e, tuttavia, in un'ottica di attenzione alla cliente, le offriva la possibilità di recedere dal contratto senza costi di disattivazione, qualora non fosse soddisfatta del servizio. Ciò posto, la convenuta chiede il rigetto di qualsivoglia domanda di indennizzo.
- 4) Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'operatore osserva che il procedimento innanzi al Corecom non richiede l'assistenza tecnica obbligatoria e che la società ha aderito e partecipato attivamente al tentativo di conciliazione.

In conclusione, la resistente insiste per il rigetto integrale dell'odierno ricorso, in quanto infondato.

PRELIMINARMENTE, deve valutarsi il comportamento delle parti, ai fini della liquidazione delle spese di procedura; le stesse hanno aderito, entrambe, al tentativo di conciliazione ed all'udienza di secondo grado, senza raggiungere l'accordo. Nel corso di ambedue le udienze, l'operatore ha formulato una proposta di bonario componimento (recesso dal contratto in esenzione spese), che non è stata accolta da controparte, in quanto non è stata ritenuta congrua.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, sulla scorta delle dichiarazioni rese dalle parti e della documentazione acquisita, si rappresenta quanto segue:

- 1) **Circa il disservizio lamentato da parte istante**, sebbene l'utente lamentasse ripetute interruzioni del servizio, frequenti cadute del segnale e lentezza della navigazione in internet, dall'esame dei *file di log* esibiti dall'operatore, si è escluso che, dal 12/2/2014 al 5/3/2014, la linea avesse subito l'interruzione totale del servizio. Tuttavia, l'operatore non nega, anzi conferma, che l'utenza in questione ha subito delle

disfunzioni non direttamente riconducibili all'interruzione totale del servizio offerto; infatti, dal tenore della memoria istruttoria e dal contenuto dei contatti intercorsi con il servizio clienti e registrati a sistema, emergono inconvenienti, quali, lentezza della navigazione in internet e cadute del segnale. Peraltro, l'operatore riferisce di aver compiuto accertamenti da remoto e di aver disposto un intervento tecnico presso l'abitazione dell'utente, al fine di garantire l'ottimizzazione del servizio. In occasione di tale intervento tecnico, Linkem afferma essersi provveduto alla sostituzione del modem radio.

Nulla ha, invece, utilmente controdedotto a sua difesa l'operatore in relazione all'ulteriore periodo di disservizio lamentato dall'utente ed asseritamente occorso nel mese di agosto 2014, per circa 10 giorni.

La stessa documentazione prodotta (persino un rimborso di € 9,83 per disservizio, contabilizzato nella fattura del 1/4/2014) autorizza a concludere che gli episodi di malfunzionamento segnalati dalla ricorrente si siano effettivamente verificati sull'utenza *de qua*. E ciò, sia nel periodo febbraio/marzo 2014, sia nel mese di agosto dello stesso anno. Per quanto sopra, ravvisata la fondatezza della richiesta di indennizzo, si stabilisce che la società Linkem versi alla ricorrente la complessiva somma di € 80,00 (ottanta/00) per il periodo dal 12 febbraio 2014 al 5 marzo 2014 e per ulteriori 10 giorni di disservizio nel mese di agosto 2014, pari a complessivi 32 giorni di malfunzionamento del servizio di connessione ad internet, al parametro giornaliero stabilito dall'art. 5, comma 2 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

- 2) In relazione alla domanda di **rimborso** della somma pari ad € 48,00, corrisposta dall'utente per l'intervento tecnico al proprio domicilio, si ritiene di poter accogliere la richiesta per i motivi che seguono: innanzitutto, l'art. 11 delle CGC per i servizi wi-max, relativi all'offerta sottoscritta dall'odierna ricorrente, stabilisce che *"Linkem, per motivi tecnici, previa comunicazione al cliente, potrà ritenere opportuno sostituire il modem radio"* e ancora, l'art. 18.3 delle stesse precisa *"Nel caso di malfunzionamento del modem radio, Linkem provvederà alla sostituzione, previa condivisione della modalità"*; in secondo luogo, l'Offerta "Linkem no limits" sottoscritta dall'odierna istante prevede che i clienti possano scegliere tra due tipologie di modem forniti in comodato d'uso; quanto al "modem da esterno", l'Offerta prevede che lo stesso venga consegnato al cliente e *montato gratuitamente da un installatore specializzato, previo appuntamento concordato*; tuttavia è quanto meno singolare e contraddittorio che la medesima Offerta preveda, altresì, che, nei casi di malfunzionamento del servizio non risolvibili in remoto ed imputabili al modem da esterno, come nella fattispecie al nostro esame, sia previsto come necessario l'intervento di un tecnico qualificato presso l'abitazione del cliente, ma al costo fisso di € 48,00, a carico dello stesso utente. La qual cosa risulta viepiù contraddittoria se si pensa che l'art. 13.7 delle CGC sopra citate prevede: *"Linkem non risponde di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati da Linkem medesima e non assume alcuna responsabilità per interventi di installazione, manutenzione o qualsiasi attività effettuata da terzi non autorizzati o incaricati da Linkem sui servizi o sul/sui modem radio"*.

In definitiva, l'operatore convenuto, per un verso, si impegna ad offrire ai clienti un ampio servizio di assistenza e manutenzione, che è tanto più necessario quanto più specifica e particolare è la tecnologia utilizzata, e, di conseguenza, declina ogni responsabilità se gli interventi sono effettuati da "terzi non autorizzati", e, per altro verso, impone un costo a carico dell'utente a fronte di interventi di installazione/manutenzione/sostituzione apparati, che l'operatore stesso ritiene necessari ed indispensabili per garantire continuità di erogazione ed adeguati *standard* di qualità del servizio.

In ragione delle suesposte considerazioni, rilevata l'incongruenza delle clausole contrattuali anzidette e valutata, nel suo complesso, la fattispecie al nostro esame, si ritiene equo accogliere *in toto* la domanda di rimborso avanzata dall'odierna ricorrente, disponendo che la società Linkem corrisponda alla sig.ra Araniti la somma di € 48,00, che la medesima dichiara di aver pagato per l'intervento tecnico in questione.

- 3) Non si accoglie, perché non fondata, la richiesta di **indennizzo per mancata risposta ai reclami**, e ciò in quanto l'operatore ha dato prova, mediante esibizione documentale, di avere gestito correttamente e tempestivamente i reclami dell'utente. Infatti, la prima segnalazione di disservizio risulta inoltrata, a mezzo email, in data 12/02/2014 e riscontrata per iscritto dall'operatore in data 17/03/2014, ovvero nel termine di 45 giorni stabilito dalla propria Carta dei servizi. Sono state, inoltre, depositate agli atti le ulteriori risposte del servizio clienti, di volta in volta, inviate all'utente in riscontro alle molteplici segnalazioni e richieste di assistenza tecnica. La documentazione acquisita rende evidente che non è mancato, nel caso di specie, quel "giusto confronto e la corretta interlocuzione contrattuale" con l'utente, indispensabili quali condizioni minime richieste dalle vigenti norme di settore a garanzia dei diritti del consumatore. Non rileva, infine, nella liquidazione di un eventuale indennizzo, il fatto che l'utente abbia inoltrato svariati

reclami, vicini nel tempo e tutti relativi all'identico disservizio, dal momento che, come disposto dall'art. 11, comma 2 della delibera Agcom n. 73/11/Cons, l'indennizzo in questione "è computato in misura unitaria...anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".  
Ciò posto, non ravvisando alcun inadempimento contrattuale dell'operatore convenuto per il disservizio suddetto, si ritiene doversi rigettare la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

RITENUTO, in ordine alla quantificazione delle spese di procedura, che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, 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 ricorrono le condizioni per riconoscere all'odierna ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, e ciò in ragione della parziale fondatezza dell'istanza e della partecipazione di entrambe le parti alle udienze dinanzi al Co.Re.Com, in occasione delle quali le proposte di bonario componimento del gestore non sono state accolte dal legale dell'utente, perché non ritenute congrue  
;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) La società Linkem è tenuta a corrispondere alla sig.ra Araniti x., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio di connessione ad internet nei periodi di cui in narrativa;
  - b) l'importo di € 48,00 (quarantotto/00) a titolo di rimborso delle spese per l'intervento tecnico al domicilio dell'utente;
  - c) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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.

Reggio Calabria, 4 marzo 2015

Il Responsabile del Procedimento  
F.to D.ssa Caterina Romeo

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