



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



Comitato Regionale  
per le Comunicazioni

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

DETERMINA DIRETTORIALE N.147 DEL 12-4-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Scordo xxxx/Linkem xxxx

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. 33787 del 24 giugno 2015, con cui la 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 13 luglio 2015, prot. n. 36095, 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 15 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine assegnato dal CoReCom Calabria, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale della ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierna istante lamenta: 1) assenza del segnale per la connessione ad internet; 2) lentezza della navigazione.

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:

- a) il recesso, senza costi, dal contratto *de quo*;
- b) il rimborso del costo di attivazione (pari ad euro 50,00) e delle rate già versate da novembre 2014 a marzo 2015;
- c) l'indennizzo per mancata fornitura del servizio (pari ad euro 600,00);
- d) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Quanto al malfunzionamento del servizio, la convenuta confuta l'affermazione dell'istante, la quale lamenta assenze del segnale e, pertanto, la mancata fruizione del servizio sin dalla data di attivazione, avvenuta il 28 novembre 2014.

In merito, precisa che, dall'analisi dei tickets di reclamo, emerge l'esistenza di tre episodi di malfunzionamento, dovuti a disservizi generali avvenuti nella zona di residenza della ricorrente, tutti risolti entro le 120 ore (tempo massimo di riparazione indicato negli obiettivi di qualità dell'operatore) e, pertanto, non indennizzabili.

In relazione alla lamentata lentezza della navigazione, la convenuta evidenzia che tali episodi, che possono aver interessato l'utenza *de qua*, non rappresentano inadempimento contrattuale, ma piuttosto costituiscono fenomeni di interferenza e/o di attenuazione del segnale, possibili in ragione della tecnologia Wi-Max, scelta dalla cliente; detta tecnologia consente l'accesso ad internet, sfruttando le onde radio. Tali caratteristiche risultano indicate nell'offerta del servizio di che trattasi e riportate nell'art. 7.3 delle CGC Linkem.

Inoltre, a giudizio della convenuta, dall'esame dei parametri di navigazione, riportati nei tickets esibiti agli atti, risulta che la velocità di connessione è tutt'altro che lenta, con la conseguenza che la domanda di indennizzo e di rimborso delle somme già corrisposte appare infondata e, se accolta, potrebbe qualificarsi come un ingiustificato atto di liberalità in favore della parte istante.

Parimenti, la convenuta respinge la richiesta di rimborso del contributo di attivazione, atteso che detta somma risulta già restituita nella fattura n. xxxxxx, emessa in data 1 febbraio 2015.

Quanto al recesso dal contratto in esenzione spese, la società Linkem precisa che, nonostante la previsione contrattuale, secondo la quale deve essere addebitato al cliente il contributo di disattivazione di euro 100,00, nel caso di recesso dal contratto, intervenuto prima del termine di 24 mesi dall'attivazione, nessun costo è stato addebitato all'odierna istante (benché la medesima non abbia restituito all'operatore il modem concesso in comodato d'uso).

Infine, con riguardo alle spese di procedura, la convenuta osserva che il presente procedimento è totalmente gratuito e non richiede obbligatoriamente la difesa di un legale; inoltre, l'operatore ha partecipato all'udienza per tentativo di conciliazione. Per tutto quanto sopra, 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, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata influente ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto constatare l'esistenza dei disservizi (assenza di segnale/lentezza della navigazione in internet) lamentati dalla ricorrente nel periodo indicato.

Più in dettaglio, dall'esame delle schermate esibite a cura dell'operatore, emerge l'esistenza di tre episodi di malfunzionamento del servizio, che risultano tutti risolti entro poche ore dalla segnalazione e, pertanto, non sono indennizzabili, atteso che il tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti, indicato negli obiettivi di qualità del servizio Linkem, è fissato in 120 ore da ciascuna segnalazione.

In altri termini, stando alla documentazione esibita, non risulta provata l'esistenza del disservizio lamentato dalla ricorrente, consistente nell'assenza di segnale e, pertanto, nella mancata fornitura del servizio di connessione ad internet sin dalla data di attivazione del contratto *de quo*. Ciò posto, la relativa domanda di indennizzo (sub c) non può trovare accoglimento.

In secondo luogo, dall'esame dei parametri di navigazione riportati nei *tickets* esibiti agli atti, non risulta che la velocità di connessione relativa all'utenza *de qua*, sia stata inferiore rispetto agli *standard* proposti.

Ad ogni buon conto, si rileva che esiste una procedura per la verifica personalizzata della velocità di navigazione in internet da postazione fissa, da eseguirsi a mezzo di *speedtest*, resi disponibili gratuitamente dal software Ne.Me.Sys e certificati dall'AgCom; in tal modo, l'utente, acquisita una certificazione personalizzata della velocità di navigazione della propria postazione di rete fissa, ha facoltà di inoltrare un reclamo nei confronti del proprio operatore, richiedendo il rispetto dei parametri originariamente concordati. Qualora ciò non avvenga, è in facoltà del cliente avanzare richiesta di recesso dal contratto, in totale esenzione spese.

Tale è il tenore dell'art. 8 comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP, che così recita *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*.

In ragione delle su esposte considerazioni, in presenza di standard di qualità del servizio internet inferiori alle pattuizioni contrattuali, il cliente ha la facoltà di cambiare operatore, previo preavviso e senza dover corrispondere alcuna penale o costo di disattivazione del servizio.

Tornando al caso in esame, la società Linkem evidenzia che nessun costo di disattivazione è stato addebitato all'odierna istante in conseguenza del suo recesso dal contratto. Per tale ragione, ritenuto che la richiesta di cui alla lett. a), in premessa, sia stata già soddisfatta, se ne dichiara cessata la materia del contendere.

Parimenti, risulta soddisfatta anche la richiesta sub b), concernente il rimborso del contributo di attivazione, atteso che, all'esito dell'istruttoria, detta somma risulta già restituita nella fattura n. xxxxx emessa in data 1 febbraio 2015, agli atti del presente procedimento.

Conseguentemente, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda odierna;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo/rimborso per malfunzionamento/lentezza della navigazione in internet, avanzata dalla sig.ra xxx. Scordo con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Linkem;
- 2) E' in facoltà della 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.

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.

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

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