

DETERMINA DIRETTORIALE 3/2019 Fascicolo n. GU14/20402/2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MILASI XXX - Linkem XXX IL
DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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;

VISTA l’istanza dell’utente MILASI XXX, del 20/09/2018 acquisita con protocollo N. 0134117 del 20/09/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

l’istante ha aderito all’offerta commerciale LINKEM SENZA LIMITI che prevedeva la promozione per l’attivazione gratuita del servizio Sky tv e Sky calcio per i primi sei mesi dalla conclusione del contratto. In seguito al perfezionamento del contratto, l’istante ha lamentato problemi alla funzionalità della linea e la mancata attivazione del pacchetto SKY. Ma nonostante i numerosi reclami sporti all’operatore LINKEM, quale soggetto responsabile dell’attivazione del servizio offerto gratuitamente al proprio cliente, l’utente non ha avuto alcun riscontro. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l’istante ha presentato le seguenti richieste: 1) attivazione pacchetto SKY senza costi per l’utente per sei mesi dall’attivazione; 2) indennizzo per le violazioni denunciate.

L’operatore evidenzia che dalla data di attivazione del servizio avvenuta il 2 novembre 2017 l’istante ha effettuato due sole segnalazioni di guasto, risolte nei termini contrattuali. A conferma della regolare e continua erogazione del servizio la società resistente allega i file di log relativi ai collegamenti ad internet effettuati dall’utente nel periodo in contestazione. In merito alla mancata attivazione del servizio Sky, incluso nell’offerta sottoscritta dall’istante, l’operatore rappresenta di aver inviato a mezzo sms un codice di attivazione e una mail, con la guida per l’attivazione del servizio. Per cui, conclude, non vi sono inadempimenti da parte del gestore e le richieste dell’istante devono essere rigettate in quanto destituite di fondamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste dell’istante non possono essere accolte. Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, sono emerse due segnalazioni, entrambe relative a disservizi della linea internet, chiuse nei termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. La Carta Servizi Linkem prevede infatti un tempo

massimo di 120 ore per riparazione dei malfunzionamenti. Invero la prima segnalazione effettuata il 14 marzo 2018 risulta chiusa il 15 marzo 2018, mentre la seconda del 21 agosto 2018 è stata risolta nella stessa giornata, perciò entrambe entro i termini contrattuali. Non vi sono altri reclami relativi ad eventuali malfunzionamenti della linea Adsl, pertanto poiché, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite, la mancanza di reclami esime la società da ogni tipo di responsabilità e l'utente non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo in relazione al suddetto disservizio. Il regolare e continuo funzionamento della linea, si evince peraltro dai file di log depositati dall'operatore, da cui risultano le connessioni ad internet e la durata delle stesse nel periodo in contestazione. In merito alla richiesta di attivazione del pacchetto Sky e di indennizzo per la sua mancata attivazione da parte della società convenuta l'offerta cui ha aderito l'istante prevedeva la possibilità di usufruire per sei mesi gratuitamente del servizio Sky che, secondo quanto specificato nella stessa, veniva attivato tramite un codice fornito da Linkem. Invero nell'Informativa Privacy allegata al contratto, nella sezione Trattamento Dati SKY è espressamente specificato che "per permettere l'attivazione dell'offerta Sky richiesta Linkem invierà un sms contenente il codice voucher da attivare seguendo le indicazioni che saranno invece inviate via mail". Infatti dai documenti allegati, si evince che, attivata l'offerta, il 3 novembre 2017, l'operatore ha inviato un sms all'istante con il codice per l'attivazione del servizio Sky e nello stesso giorno anche una mail con la guida per l'attivazione con cui veniva invitato a procedere alla stessa contattando l'Assistenza Clienti Sky oppure recandosi presso un punto vendita Sky. La mancata attivazione del servizio quindi non è imputabile alla società resistente, atteso che la stessa ha fornito correttamente al cliente il codice per attivare la promozione Sky che l'utente però non ha utilizzato; per tale ragione non ha diritto ad alcun indennizzo.

DETERMINA

- Linkem XXX, in accoglimento dell'istanza del 20/09/2018, è tenuta a Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Milasi XXX, nei confronti della società Linkem;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale