



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 84 DEL 11-05-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Salerno xxxxx c/ Linkem xxxx – n. utenza 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 46127 del 21 novembre 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 1 dicembre 2016, prot. n. 47938 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, a mezzo e-mail, il 16 gennaio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria prodotta dalla ricorrente;

RILEVATO che l'istante, titolare di un contratto con la società Linkem, volto alla fornitura del servizio internet, ha lamentato in sintesi, la parziale fornitura del servizio dal 28 luglio al 4 novembre 2016, la mancata risposta ai reclami, inoltrati sia a mezzo e – mail sia tramite il servizio clienti, riferendo financo di aver presentato davanti a questo Co.Re.Com. l'istanza, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, finalizzata all'ottenimento di un provvedimento cautelare.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. la liquidazione dell'indennizzo per la parziale fornitura del servizio internet;
2. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. **le spese di procedura.**

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 17 novembre 2016.

In data 16 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, poiché infondata nel merito, sostenendo la legittimità del proprio operato e specificando che:

1. in data 25 luglio 2016 il call center di linkem ha contattato l'istante " per raccogliere la disponibilità della stessa al passaggio, da eseguirsi a cura e spese di Linkem, alla nuova tecnologia LTE, più performante rispetto al servizio wimax, originariamente acquistato";
2. in data 27 luglio 2016, dopo l'assenso dell'utente, un tecnico di Linkem si è recato presso il domicilio della stessa per procedere all'installazione del nuovo modem, necessario al passaggio alla nuova tecnologia. Tale procedura si è conclusa il 4 agosto del 2016;

3. l'interruzione del servizio dal 27 luglio al 4 agosto 2016 non è dovuta ad un malfunzionamento, ma allo svolgimento delle operazioni necessarie per il passaggio alla nuova tecnologia;
4. dal 4 agosto 2016, il nuovo modem in uso all'istante ha consentito un'ottima connessione alla rete, senza alcuna particolare criticità, come si evince dalle verifiche effettuate dal remoto il 7 settembre 2016, per monitorare l'andamento della connessione (20 mega in Download e 1.7 mega in Upload). Analoghi risultati sono stati accertati in occasione della presentazione dell'istanza GU 5 (istanza del 2 novembre 2016, prot. n. 42000), prestazioni pari a 20 mega in Download e 2.3 mega in Upload;
5. il reclamo del 28 luglio 2016 è stato presentato in modo irrituale. Nello specifico, il partner di zona della Linkem ha inviato una e-mail, con cui sollecitava "il termine delle operazioni di passaggio all'LTE", indicando l'indirizzo e-mail dell'utente;

PRELIMINARMENTE, dovendosi valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese in 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 ininfluenza ai fini della decisione.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva quanto segue: l'istante ha rappresentato che le prestazioni del servizio ADSL sono state inferiori rispetto agli standard cui si è impegnato l'operatore al momento della stipula del contratto. Tuttavia, non risulta che lo stesso istante abbia avviato la procedura di verifica della qualità del servizio ADSL, al fine di ottenere una misurazione certa della propria velocità di navigazione, avente valore probatorio. Questi, ai fini probatori, ha prodotto solo un articolo pubblicato su un quotidiano locale, in cui si evidenziavano problemi di connessione alla rete internet Linkem, nella zona di Locri (zona ionica della provincia di Reggio Calabria).

Di contro, la resistente ha prodotto le schermate dei risultati ottenuti a seguito delle verifiche effettuate il 27 luglio ed il 3 novembre 2016, con prestazioni rispettivamente pari a 20 mega in Download e 1.7 mega in Upload - 20 mega in Download e 2.3 mega in Upload.

Alla luce del quadro regolamentare tracciato dall'art. 7, comma 3, della delibera 244/08/CSP, sussiste l'obbligo degli operatori di garantire la banda minima in *downloading*. Tale adempimento da parte degli operatori è stato reso operativo e verificabile con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, resa all'utente finale. In questo modo, l'utente, una volta acquisita una certificazione personalizzata della velocità di navigazione nella propria postazione di rete fissa, ha la facoltà di inoltrare un reclamo all'operatore, richiedendo il rispetto dei parametri originariamente concordati, come previsto espressamente dall'articolo 8, comma 6, della predetta delibera: "*qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 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*".

Nel caso di specie, dall'istruttoria è emerso che l'operatore ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, mentre l'utente non ha prodotto prove oggettive circostanziate, per cui avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, di conseguenza non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per la parziale fornitura del servizio internet dal 28 luglio al 4 novembre 2016.

Ciò nondimeno, considerato che l'operatore ha ammesso un'interruzione del servizio internet dal 27 luglio al 4 agosto 2016, dovuta al compimento delle operazioni di passaggio alla nuova tecnologia LTE, in ossequio al principio del *favor utentis*, si riconosce l'indennizzo per l'interruzione del servizio. A tale riguardo, si ritiene di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art. 5, comma 1, dell'All. A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 5,00 l'importo dell'indennizzo giornaliero, in caso di completa interruzione del servizio. L'arco temporale è quello sopra indicato, precisamente dal 27 luglio al 4 agosto. Pertanto, si riconosce un indennizzo, pari ad euro 45,00 (giorni 9X 5,00).

Non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, *in primis* perché dalla documentazione in atti, prodotta dall'operatore, risulta che quest'ultimo ha dialogato con l'utente ed *in secundis* perché si accoglie l'eccezione sollevata dall'operatore, relativa all'irritualità del reclamo inoltrato il 27 luglio 2016, per il tramite del rappresentante di zona della Linkem.

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, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla signora **Salerno M.T.**, nei confronti della società Linkem;

1. La società Linkem è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a. Euro **45,00** (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
  - b. Euro **50,00** (cinquanta/00) per le spese di procedura.
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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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;
5. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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, 11 maggio 2017

Il Responsabile del Procedimento  
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to **Avv. Rosario Carnevale**