

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 165

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Malaria xxx c/LINKEM XXX

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 11/09/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Mangano	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 27 febbraio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 9746, con cui il sig. XXXXXX ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Linkem XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 4 marzo 2013, prot. n. 10371, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente XXXXX ha dichiarato quanto segue:

il 2 aprile è stato stipulato con la Linkem un contratto per l'attivazione della linea Adsl, pattuendo il pagamento mensile di € 25,00, da effettuarsi mediante ricarica;

sin da subito si sono manifestati i primi disservizi. Nello specifico sono state sostituite senza preavviso le credenziali di accesso a internet, impedendo di utilizzare l'adsl. Solo in seguito ai ripetuti reclami e contatti telefonici, il gestore ha fornito nuove credenziali. Tuttavia, la navigazione in internet era spesso assai lenta, al punto da renderla inservibile; reclamata la circostanza, il gestore ha riferito che ciò dipendeva da alcuni problemi di linea in Calabria in via di soluzione (mai risolti);

tra il mese di agosto e quello di settembre 2012, è stata interrotta la linea Adsl per un periodo di circa 20 giorni. Solo dopo numerosissimi reclami, la Linkem ha riattivato la linea senza, però, motivare il disservizio e senza provvedere al rimborso della quota mensile regolarmente versata;

il 17 dicembre 2012, il servizio internet è stato bruscamente interrotto per problemi tecnici; tale disservizio, reclamato, durava fino al 19 dicembre 2012;

il 19 dicembre 2012, è stata effettuata la ricarica mensile per la navigazione (proprio nel giorno della scadenza), ma il giorno successivo la linea veniva sospesa. Reclamata tale circostanza, Linkem ha dichiarato che ciò era dipeso dal mancato versamento della ricarica. E' stato trasmesso al gestore l'e-mail di conferma del versamento della ricarica in favore di Linkem ma, nonostante ciò, la linea non veniva riattivata. Sono seguiti 23 reclami telefonici, tutti inevasi. Il gestore non sapeva a cosa addebitare il problema attesa la fornita prova della regolarità del pagamento. Solo il 17 gennaio 2013, in seguito alla presentazione della richiesta di emissione di provvedimento temporaneo di urgenza GU5 (depositato l'11 gennaio 2013) per la riattivazione della connessione Adsl, l'istante ha ottenuto, ricevendo comunicazione a mezzo sms sul proprio cellulare, la risoluzione della problematica lamentata e la consequenziale riattivazione della connessione ad internet.

Per i suesposti motivi, il ricorrente ha promosso il 14 gennaio 2013, presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, per mancato accordo tra le parti.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, il ricorrente ha richiesto all'adito Co.Re.Com. gli indennizzi per l'interruzione della linea adsl relativa al periodo agosto-settembre 2012 e relativa al periodo tra il 17 dicembre 2012 ed il 17 gennaio 2013; per la mancata risposta ai reclami sulle interruzioni reclamate; per il malfunzionamento della linea; nonché il riconoscimento delle spese legali.

Con memoria del 4 aprile 2013, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dal ricorrente, precisando:

la mancata fruizione del servizio internet nel periodo compreso tra 17 dicembre 2012 ed il 17 gennaio 2013 potrebbe attribuirsi ad una interruzione del servizio realizzata dal gestore. Il cliente ha terminato il proprio credito il 19 dicembre 2012, come è desumibile dalla copia dell'email relativa allo stesso giorno (allegata dal XXX), con cui GestpaY ha palesato a quest'ultimo la "ricezione della richiesta di autorizzazione e addebito a favore dell'esercente convenzionato";

essendosi verificato un problema tecnico di interfaccia tra i sistemi informatici di Linkem e quelli Banca Sella, nulla può contestarsi, nemmeno sotto il profilo della semplice colpa posto che si è provveduto all'immediata attivazione del servizio, appena è stato possibile visualizzare ai propri sistemi la ricarica effettuata;

non si è trattato di una interruzione dei servizi ma di lungaggini nell'attivazione dello stesso. Sono stati rispettati gli obiettivi di qualità per l'anno 2012 comunicati dall'Agcom, con cui Linkem si è obbligata per il 99% dei casi a rispettare il termine di 30 giorni per l'attivazione del servizio. Nell'attivare il servizio in data 17 gennaio 2013, sono stati impiegati esattamente 28 giorni;

quanto alla mancata risposta a i reclami, la doglianza è priva di fondamento, tanto che nelle proprie memorie è stata fornita prova del puntuale riscontro fornito. Nello specifico, ha dichiarato *"reclamata la circostanza, il gestore riferiva che ciò dipendeva da alcuni problemi di linea in Calabria, in via di soluzione"*; *"reclamata tale circostanza, Linkem rispondeva affermando che ciò dipendeva dal mancato versamento della ricarica"*;

per quanto concerne i malfunzionamenti patiti nel corso dell' indefinito periodo compreso tra aprile 2012 e "sine die", si osserva che la doglianza è generica ed impedisce di difendersi. Non sono state indicate né date, né tipologie dei presunti malfunzionamenti, l'unica eccezione che l'istante si è limitato a formulare riguarda una generica lentezza;

ha agito sempre nei confronti del cliente nel pieno rispetto delle prescrizioni contenute nella propria carta dei servizi e delle condizioni generali di contratto che dispongono: *"Il cliente accetta e riconosce che l'effettiva velocità del collegamento dipende dal grado di congestione della rete e dal server a cui ci si collega, oltreché dai fenomeni di attenuazione del segnale ricevuto. Linkem non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'offerta commerciale, né garantisce un minimo nelle prestazioni upload/download"*;

quanto all'arbitraria sostituzione delle credenziali di accesso internet, Linkem ha provveduto a cambiare le credenziali di accesso per una segnalazione effettuata dal cliente il 16 aprile 2012, relativa a disturbi nella fruizione del servizio internet. Al fine di migliore qualità del servizio, ha provveduto il 17 aprile 2012 ad una nuova configurazione del modem, comunicando al ricorrente la nuova coppia di credenziali di accesso.

Con memorie di replica del 5 aprile 2013, il ricorrente ha specificato:

il gestore ha dichiarato che il disservizio del 17.12.2012 è attribuibile ad un problema tecnico di interfaccia tra i sistemi informatici di Linkem e quelli della Banca Sella. Giova precisare a) in data 17.12.2012 è stato sporto un reclamo, segnalando che il servizio internet veniva bruscamente ed immotivatamente interrotto. Gli operatori del call center comunicavano l'esistenza di un disservizio esclusivamente imputabile alla Linkem, che sarebbe stato risolto nel giro di qualche ora (solo in data 19.12.2012 la navigazione internet riprendeva a funzionare); b) nella stessa data è stata effettuata la ricarica mensile di € 25,00 per la navigazione (proprio nel giorno della scadenza), ma il giorno successivo la linea veniva arbitrariamente sospesa e riattivata 29 giorni dopo. Il contratto è stato perfezionato nell'aprile 2012, ed il servizio è stato attivato a distanza di qualche giorno dalla data di stipula, sicché non può ritenersi in alcun modo che il disservizio de quo possa essere qualificato *"mancata attivazione"* piuttosto che *"interruzione"*. La riattivazione della connessione adsl avveniva il 17 gennaio 2013, a seguito della richiesta di emissione del provvedimento temporaneo di urgenza GU5 (depositato in data 11.01.2013);

in ordine al mancato riscontro ai reclami, ai fini della corretta evasione della richiesta di assistenza ciò che conta è l'aver posto in essere misure adeguate, idonee a risolvere la problematica lamentata nel più breve tempo possibile e con il minor disagio per l'utente e non l'aver risposto alla telefonata del cliente;

l'autorità ha stabilito che per tutte le offerte internet da rete fissa gli operatori devono indicare gli standard specifici di velocità promessa, sia minima che massima, e non possono limitarsi a pubblicizzare la velocità massima teorica con la dicitura "fino a";

la Linkem ha agito al fine di migliorare il servizio di connessione ad internet, pur tuttavia il gestore ha omesso di comunicare le nuove credenziali.

Con memorie di replica del 12 aprile 2013, l'odierna convenuta ha eccepito:

l'istante ha scelto un'offerta tale per cui ha pagato l'importo di € 25,00 per fruire di un mese di connettività, di cui ha regolarmente fruito dal 17 gennaio 2013 al 17 gennaio 2013;

i 23 reclami sono stati sporti nel periodo compreso tra il 17.12.12 ed il 17.01.2013 (data di riattivazione del servizio). La carta servizi al punto 9 dispone che la Linkem si impegna a dare risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;

Linkem è un operatore wi-max (e non adsl) che fornisce un servizio nomadico (e non da postazione fissa). L'architettura di rete e le modalità di erogazione del servizio non rendono pacifica la misurazione degli indicatori di qualità de quibus;

i ticket tecnici, dimostrano come a valle della segnalazione del 16 aprile 2012, relativa a disturbi nella fruizione del servizio internet, Linkem il 17 aprile 2012 ha configurato nuovamente il modem dell'istante e creato e comunicato nuove credenziali d'accesso.

Con memorie di replica del 17 aprile 2013, l'istante eccepisce ancora:

l'irricevibilità delle ulteriori *"memorie difensive di replica"* da parte della Linkem;

il nesso di causalità tra la riattivazione (e non attivazione) del servizio (datata 17 gennaio 2013) ed il deposito dell'istanza GV5, presentata l'11 gennaio 2013, rappresenta l'unica logica conclusione di un iter che, in alcun modo, potrebbe essere giustificato dal "comparire" sui sistemi della Linkem dell'accredito di una somma versata ben 30 giorni prima;

per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, Linkem non ha provveduto a risolvere le problematiche lamentate e non ha dimostrato di averlo fatto;

con riferimento ai malfunzionamenti della linea internet si conferma che sono state più volte avanzate lamentele in merito alle problematiche succitate;

la modifica delle credenziali non è stata mai comunicata, difatti Linkem, all'inoltro della segnalazione dell'esistenza della linea, prima ha chiesto di attendere qualche giorno per la risoluzione della problematica, poi ha comunicato la sostituzione delle credenziali.

Le parti hanno, ancora, reciprocamente replicato in merito alla ricevibilità delle memorie con note del 17 e 22 aprile 2013 (gestore), del 19 aprile 2013 (ricorrente).

### **1 In tema di rito.**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Le ulteriori memorie di replica, sia del ricorrente che della parte convenuta, sono state considerate ricevibili.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico evidenziare che l'operatore convenuto ha aderito all'udienza di conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

## **2 Riguardo al merito.**

### **2.1 Con riferimento al malfunzionamento della linea**

Sul punto Linkem ha evidenziato che ha provveduto a cambiare le credenziali di accesso per una segnalazione effettuata dal cliente il 16 aprile 2012, relativa a disturbi nella fruizione del servizio internet e, poi, ha provveduto il 17 aprile 2012 ad una nuova configurazione del modem, comunicando al ricorrente la nuova coppia di credenziali di accesso.

Per contro, l'istante ha dichiarato che la modifica delle credenziali non è stata mai comunicata, difatti Linkem, all'inoltro della segnalazione dell'esistenza della linea, prima ha chiesto di attendere qualche giorno per la risoluzione della problematica, poi ha comunicato la sostituzione delle credenziali.

Ciò precisato, tuttavia, l'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo (periodo *compreso tra aprile 2012 e "sine die"*). Difatti, non sono state indicate né date, né tipologie dei presunti malfunzionamenti, l'unica eccezione che si è limitato a formulare riguarda una generica lentezza.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

### **2.2 Con riferimento all'interruzione della linea adsl per il periodo agosto-settembre 2012 e per il periodo dal 17 dicembre 2012 al 17 gennaio 2013**

Al fine di valutare la condotta complessiva di Linkem rispetto alle contestazioni dell'istante, è necessario prendere in considerazione, in primo luogo, che il contratto è stato perfezionato nell'aprile 2012, ed il servizio è stato attivato a distanza di qualche giorno dalla data di stipula, sicché non può ritenersi in alcun modo che il disservizio de quo possa essere qualificato come "mancata attivazione" e non già come vera interruzione.

Ne consegue, che verrà presa in considerazione l'interruzione della linea adsl per il periodo agosto-settembre 2012, e, poi, l'interruzione per il periodo dal 17 dicembre 2012 al 17 gennaio 2013.

Per quanto concerne l'interruzione intercorsa nel periodo agosto-settembre 2012, l'istante ha dichiarato che nel predetto periodo, è stata interrotta la linea Adsl per un periodo di circa 20 giorni. Solo dopo numerosissimi reclami, la Linkem ha riattivato la linea senza, però, motivare il disservizio e senza provvedere al rimborso della quota mensile regolarmente versata.

Sul punto, Linkem con memoria difensiva del 4 aprile 2013 non ha per nulla fatto riferimento al periodo d'interruzione de quo, nello specifico, l'operatore non ha né dichiarato, né dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP ed alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sezione II, 20 gennaio 2010 n.936) che ha acclarato: "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto

*adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Orbene, considerato che dall'istruttoria condotta non emerge prova della tempestiva soluzione del malfunzionamento e della adeguata individuazione delle ragioni del disservizio de quo, si può affermare che quanto sopra evidenziato non esime il gestore da qualunque responsabilità per inadempimento, in ordine al periodo considerato.

Ne consegue, che la domanda proposta dall'istante, in ordine alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio adsl, per il predetto periodo, è accolta.

Riguardo l'interruzione intercorsa tra il 17 dicembre 2012 ed 17 gennaio 2013, risulta pacifico, dalla documentazione in atti, che si è verificato il disservizio lamentato.

In particolare, l'istante ha precisato che il 17 dicembre 2012 è stato sporto un reclamo, segnalando che il servizio internet era stato bruscamente ed immotivatamente interrotto. In tale circostanza, gli operatori del call center comunicavano l'esistenza di un disservizio, esclusivamente imputabile alla Linkem, che sarebbe stato risolto nel giro di qualche ora, ma solo il 19 dicembre 2012 la navigazione internet riprendeva a funzionare. Di converso, il gestore, nelle proprie memorie, ha dichiarato che il disservizio del 17 dicembre 2012 era attribuibile ad un problema tecnico di interfaccia tra i sistemi informatici di Linkem e quelli della Banca Sella, senza fornire nessun elemento di prova in merito a quanto specificato.

Il ricorrente, ha, altresì, precisato che il 19 dicembre 2012, ha effettuato la ricarica mensile di € 25,00 per la navigazione (proprio nel giorno della scadenza), ma il giorno successivo la linea è stata arbitrariamente sospesa e riattivata 29 giorni dopo, ossia il 17 gennaio 2013, a seguito della richiesta di emissione del provvedimento temporaneo di urgenza GU5 (depositato l'11 gennaio 2013).

A tal proposito, il gestore ha dichiarato che l'istante ha scelto un'offerta tale per cui ha pagato l'importo di € 25,00 per fruire di un mese di connettività, di cui " *ha regolarmente fruito dal 17 gennaio 2013 al 17 gennaio 2013*". Tuttavia, Linkem, in merito a quanto specificato, non ha prodotto tabulati in cui si possa evincere la regolare erogazione del servizio.

Per quanto sopra rilevato, a nulla valgono le successive spiegazioni con cui Linkem chiarisce la natura dell'"interruzione", attribuendola al problema tecnico di interfaccia tra i sistemi informatici di Linkem e quelli della Banca Sella. Difatti, in base al combinato disposto degli articoli 3, comma 4, 4 e 8, commi 1 e 4 della Delibera n. 179/O3/CSP, gli operatori non solo devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, ma devono altresì mettere l'utente nelle condizioni di comprendere la problematica in atto.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è stato rilevato che l'interruzione del servizio Adsl è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dal ricorrente.

## **2.2 Con riferimento alla mancata gestione dei reclami**

Considerato che l'istante nelle proprie memorie fornisce prova del puntuale riscontro fornito, dichiarando che "*reclamata la circostanza, il gestore riferiva che ciò dipendeva da alcuni problemi di linea in Calabria, in via di soluzione (...)*"; "*(...) reclamata tale circostanza, Linkem rispondeva affermando che ciò dipendeva dal mancato versamento della ricarica*"; considerato, altresì, che i 23 reclami sono stati sporti nel periodo compreso tra il 17.12.12 ed il 17.01.2013 (data di riattivazione del servizio) e la carta servizi al punto 9 dispone che linkem si impegna a dare risposta ai clienti entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo; considerato, ancora, che Linkem non ha risposto al reclamo ma ha, dunque, provveduto a risolvere le problematiche lamentate, questo Comitato ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## **2.3 Con riferimento agli indennizzi**

Per quanto rilevato al punto sub 2.1, andrà riconosciuto all'istante l'indennizzo per interruzione del servizio adsl per il periodo agosto-settembre, da computarsi al parametro di € 7,50, per 20 giorni, ossia per ogni giorno di disservizio (per come dichiarato dall'istante e non contestato dal gestore), ai sensi dell'art. 4, comma 1, della Delibera n. 73/11/CONS, per complessivi € 150,00 (centocinquanta/00).

Andrà, anche, riconosciuto l'indennizzo per interruzione del servizio adsl per il periodo compreso tra il 17 dicembre 2012 ed il 17 gennaio 2013, (30 giorni), da computarsi al parametro di € 7,50 per ogni giorno di disservizio ai sensi dell'art. 4, comma 1, della Delibera n. 73/11/CONS, per complessivi € 225,00 (duecentoventicinque/00).

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

### 3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, va rilevato che Linkem ha aderito all'udienza di conciliazione ed, nella fase di definizione, ha prodotto memorie in propria difesa.

Per quanto sopra precisato, si ritiene non accoglibile la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) Linkem XXX, in accoglimento dell'istanza formulata in data 27 febbraio 2013 dal sig. XXXXXXXX, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario,
  - a) € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi per il periodo agosto-settembre;
  - b) € 225,00 (duecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi dal 17 dicembre 2012 al 17 gennaio 2013.Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura.
- 2) 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 risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera 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;
- 6) Linkem XXX è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 D. Lgs. 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.

I Componenti  
f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente  
f.to Prof. Alessandro Manganaro

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