

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 210 DEL 12/11/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Triulcio xxx/Linkem xxx – cod. cl. xxx)

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. 10054 del 6 marzo 2015, 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 16 marzo 2015, prot. n. 11496, 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 memoria difensiva dell'operatore, pervenuta nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta il malfunzionamento del servizio internet e numerose disconnessioni della rete, dal mese di luglio 2014 a tutto il 15 gennaio 2015, come da reiterati reclami telefonici al servizio clienti, documentati in atti.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 22 gennaio 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

lo storno delle fatture emesse dal mese di luglio 2014 in avanti ed un congruo indennizzo per il disagio patito.

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

Quanto al lamentato malfunzionamento, la convenuta evidenzia di aver stabilito, per gli anni 2014 e 2015, degli standard di qualità, comunicati all'Agcom, alla clientela e pubblicati sul sito web, con i quali ha fissato quale tempo massimo di riparazione del malfunzionamento del servizio, il limite di 120 ore ed assicura che tali obiettivi sono stati pienamente rispettati con riferimento all'odierno istante.

Conferma che, nell'arco temporale indicato dal cliente, questi ha ripetutamente contattato il servizio di assistenza per segnalare episodi di malfunzionamento (e precisamente, in cinque occasioni, dal mese di agosto 2014 al mese di gennaio 2015), ma che tutte le segnalazioni sono state chiuse nel rispetto dei termini stabiliti dalla propria Carta dei servizi e nel rispetto degli standard di qualità del servizio.

Inoltre, dal mese di luglio 2014 al mese di gennaio 2015, il cliente ha, altresì, contattato il servizio assistenza per richiedere informazioni e per segnalare episodi di lentezza della navigazione in internet.

Quanto alla riferita lentezza, l'operatore precisa che il servizio fornito al cliente sfrutta la tecnologia Wi-Max (onde radio), che può determinare interferenze e/o fenomeni di attenuazione del segnale sulla connessione internet, come previsto nelle condizioni dell'offerta (art. 7.3 CGC), conosciute ed espressamente accettate dal cliente. Per il che, l'operatore esclude qualsiasi responsabilità in proposito.

Ritenendo di avere erogato il servizio con continuità e nel rispetto degli standard di qualità prefissati, oltre che in conformità all'offerta sottoscritta dal cliente, la convenuta ritiene che nessun indennizzo sia dovuto al medesimo per quanto dallo stesso lamentato.

Quanto al mancato riscontro ai reclami, la società resistente dichiara che nulla è dovuto al riguardo all'odierno istante, posto che tutti i reclami ricevuti telefonicamente e per iscritto, sono stati tempestivamente riscontrati.

Per 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 ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: sulla scorta della documentazione acquisita, risulta provato che l'odierno istante ha ripetutamente segnalato i disservizi su indicati, contattando il servizio assistenza dell'operatore, e che detti disservizi, caratterizzati da frequenti cadute del segnale e lentezza della navigazione, hanno interessato con insistenza la

linea in questione, ma non risultano definitivamente risolti, nonostante gli interventi dell'operatore ed i contatti al servizio assistenza, documentati da numerosi episodi di apertura e (formale) chiusura dei tickets di reclamo. L'operatore non nega l'esistenza dei disservizi lamentati dall'odierno utente, anzi, invoca l'esonero di responsabilità previsto dall'art. 7.3 delle proprie CGC per le ipotesi di mancato raggiungimento della velocità nominale e delle prestazioni apicali indicate nell'offerta. Va, tuttavia, rilevato che il cliente lamenta, oltre alla lentezza della navigazione, frequenti episodi di assenza di connessione, tutti documentati in atti. Per il che, non risulta provato che la società Linkem abbia erogato il servizio *de quo* in maniera regolare, continua e senza interruzioni, per come previsto dai regolamenti Agcom e dalle norme di settore. All'esito dell'istruttoria, emerge che il servizio è stato inferiore agli *standard* di qualità prefissati dall'operatore medesimo. Pertanto, ravvisato il parziale inadempimento contrattuale del fornitore, si accoglie la domanda del sig. Triulcio G, stabilendo che la società Linkem corrisponda al medesimo la somma di € 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio di connessione ad internet, per l'intero periodo decorrente tra la proposizione del primo reclamo ed il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero dal 28/08/2014 al 26/01/2015, per complessivi 152 giorni di disservizio, dai quali vanno decurtati i primi due giorni successivi alla proposizione del reclamo, pari al "tempo medio" di riparazione del servizio risultante dalle tabelle degli indicatori di qualità per l'anno 2014 e 2015.

Non può accogliersi la domanda di rimborso delle fatture emesse nel periodo suddetto, in quanto la stessa è generica e indeterminata (l'istante, infatti, non allega alcuna fattura né quantifica i canoni mensili e gli importi versati). Inoltre, si ritiene che la domanda sia stata ampiamente soddisfatta con la liquidazione dell'indennizzo suindicato, calcolato secondo criteri di equità e proporzionalità.

Parimenti, non si ravvisano i presupposti per la liquidazione di un eventuale indennizzo da mancata risposta ai reclami, intanto perché la domanda non è stata neppure formulata da parte istante ed, altresì, perché la stessa è priva di fondamento, atteso che si è accertato che tutti i reclami inoltrati dal cliente, per via telefonica e per iscritto, sono stati tempestivamente e compiutamente riscontrati dall'operatore, come si evince dalla documentazione prodotta.

RITENUTO 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;

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 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 al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) La società Linkem è tenuta a corrispondere al sig. Triulcio G, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 375,00 (trecentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
 - b) l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 2) Il rigetto della domanda di storno delle fatture;
- 3) La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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.

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

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