

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.486
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / LINKEM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Visto la sentenza della Corte di Cassazione, SSUU 13533/2001;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Lazio n. 23/12 e la determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 2/17;

Visto lo "*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;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.2564);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata/parziale fornitura del servizio e l'illegittima interruzione dei servizi da parte della società Linkem X (di seguito Linkem).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- rilevando un malfunzionamento del servizio dal 26.02.2015 al 07.03.2015 (data di ripristino) e una successiva interruzione dal 19.03.2015 ha presentato reclamo al Call Center dell'operatore;
- che a seguito di reclamo al Call Center per segnalare il malfunzionamento, l'operatore ha inviato un tecnico per effettuare un intervento in data 06.03.2015;
- rileva inoltre di aver provveduto all'acquisto di un router, apparecchiatura necessaria alla fruizione del servizio;
- di avere provveduto, via e-mail, in data 07.03.2015, 11.03.2015 e 12.03.2015 ad informare il gestore delle problematiche intercorse;
- di avere ricevuto risposta dal gestore in data 12.03.2015 ottenendo il riconoscimento dell'indennizzo di euro 40,00 relativo al disservizio per mancata navigazione;
- di aver inviato, sempre in data 12.03.2015, ulteriore successivo sollecito per ottenere il risarcimento del danno.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso "acquisto pezzi difettosi";
- b) lo storno delle fatture relative al mancato funzionamento;
- c) un indennizzo quantificato in Euro 1.000,00 (mille/00).

2. La posizione dell'operatore

La società Linkem, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al riscontro dei reclami del 07.03.2015, 11.03.2015 e 12.03.2015 in cui l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio. In merito ai reclami ha rilevato di aver fornito la risposta entro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

i 45 giorni previsti dalla normativa e di aver risolto il guasto segnalato dall'istante con 4 giorni di ritardo, e quindi, di aver riconosciuto un indennizzo di Euro 40,00 come previsto dalla propria Carta dei servizi.

In merito all'interruzione della linea, che specifica essere avvenuta dal 20.05.2015 e non dal 19.03.2015 come invece reclama l'istante, rileva che il servizio è stato interrotto per morosità a seguito dei solleciti di pagamento inviati all'istante (che allega alla memoria).

Infine ha sostenuto l'infondatezza della richiesta dell'istante in merito al rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto dell'apparato router in quanto i costi di apparati aggiuntivi sono a carico del cliente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

a) Le domande a) b) e c) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

In merito alla richiesta di rimborso dei costi per "acquisto pezzi difettosi", si rileva che l'istante non allega alcun documento giustificativo e/o fattura relativa.

Riguardo al reclamo avanzato dall'istante, si rileva che il gestore, avendo provveduto alla riattivazione dei servizi in data 07.03.2015, ha adempiuto correttamente ai propri oneri, dando peraltro un riscontro entro il termine dei 45 giorni e concedendo un indennizzo di Euro 40,00 per il malfunzionamento della navigazione, secondo la Carta Servizi dell'operatore.

Per quanto concerne la richiesta di Euro 1.000,00 (mille/00) di indennizzo, la determinazione dell'indennizzo risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante, per il quale si ritiene che l'indennizzo di Euro 40,00 emesso dal gestore in fattura costituisca idoneo e sufficiente ristoro del disagio patito ed in linea con gli indennizzi stabiliti dall'Autorità.

Si sottolinea che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incumbente relativamente alla prova del corretto pagamento delle fatture, della necessità dell'acquisto di un router e della sospensione/interruzione del servizio dal 19.03.2015, non allegando alcuna documentazione a sostegno delle lamentele presentate. È invero principio generale dell'ordinamento, sancito dall'articolo 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento del contratto, deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Corte di Cassazione SSUU 13533/2001). L'istante non ha allegato nulla se non copia dei reclami e delle relative risposte da parte dell'operatore.

Si rileva, inoltre, che l'utente non ha fornito la prova del pagamento delle somme che l'operatore sostiene essere insolute e per cui ha proceduto all'interruzione del servizio (determinazione del Corecom Emilia-Romagna n. 2/17).

Inoltre si ricorda che, qualora a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto documentalmente smentito dall'operatore (delibera del Corecom Lazio n. 23/12).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Linkem X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom