

**DELIBERA DL/109/14/CRL/UD del 4 novembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**V. A. / LINKEM** [REDACTED]

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 4 novembre 2014;

VISTA 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*";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 26 giugno 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/375/2013, con cui il sig. V. A. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Linkem [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Linkem");

VISTA la nota del 15 luglio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITO l'istante all'udienza di discussione, stante la mancata comparizione dell'operatore;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 29 marzo 2013, l'istante stipulava con Linkem un contratto per la fornitura del servizio internet;
- il servizio veniva attivato il giorno successivo, ma presentava da subito un malfunzionamento;
- protraendosi il problema, l'istante comunicava la disdetta entro i dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, con raccomandata a/r dell'11 aprile 2013. Provvedeva poi ad inoltrarla via fax il 29 aprile, su richiesta di Linkem;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva riconoscersi la regolarità della disdetta, oltre gli indennizzi per mancata fruizione del servizio e per mancata risposta al reclamo;
- l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per la mancata comparizione dell'operatore;
- con l'istanza di definizione, l'istante reiterava le domande, oltre le spese di procedura;
- con memoria del 26 luglio 2013, l'istante precisava che Linkem aveva emesso fattura per Euro 77,52, nonostante l'esercitato ripensamento e che non aveva ricevuto risposta ai reclami. Chiedeva pertanto lo storno della fattura, oltre Euro 70,00 di indennizzo per mancata fornitura del servizio ed Euro 70,00 di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- con memoria del 3 settembre 2013, Linkem precisava che, a seguito dell'attivazione del servizio, l'utente aveva contattato l'operatore in data 11 aprile 2013 per difficoltà nella fruizione e che non era stato possibile verificare il disservizio lamentato per il rifiuto dell'utente a compiere le usuali verifiche tecniche. Non risultavano poi ulteriori reclami. Il 29 aprile 2013 l'utente aveva contattato il call center chiedendo conferma della ricezione del recesso ex art. 64 Codice del Consumo. L'operatore aveva comunicato all'utente che la fattura emessa non era dovuta, stante l'intervenuto recesso. Concludeva chiedendo pertanto il rigetto delle domande di indennizzo;
- all'udienza di discussione, Linkem non compariva.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

## **2.2. Nel merito.**

### **2.2.a. Sulla mancata fruizione del servizio**

L'utente chiede un indennizzo per la mancata fruizione del servizio, e dichiara di aver esercitato il diritto di ripensamento nei termini di legge avendo accertato il non corretto funzionamento del servizio.

La domanda dell'utente è infondata per la seguente ragione.

Come noto, il diritto di recesso, o di "ripensamento", consiste nella possibilità, concessa al consumatore, di decidere unilateralmente di sciogliere il vincolo contrattuale con il venditore, restituendo il bene acquistato, o revocando l'ordine effettuato, ed ottenendo di conseguenza la restituzione del prezzo pagato.

Nella fattispecie, è dichiarato dall'istante ed ammesso dall'operatore che l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento ex art. 64 Codice del Consumo in data 11 aprile 2013, ovvero nei termini previsti dalla normativa.

Stante l'esercitato diritto di ripensamento e l'intervenuto scioglimento del vincolo contrattuale, che nella fattispecie normativa individuata ha efficacia *ex tunc*, nessun obbligo di fornitura del servizio incombeva a Linkem. L'indennizzo per la mancata fruizione del servizio non può pertanto essere riconosciuto.

Si precisa inoltre che l'operatore non potrà pretendere alcunché in relazione al detto contratto, e che dovrà stornare qualsivoglia importo addebitato all'utente. Linkem ha comunque dichiarato di aver già provveduto in tal senso.

### **2.2.b. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La domanda viene rigettata, in quanto l'utente, con il recesso comunicato l'11 aprile 2013 ha manifestato la volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale. Non essendo più in essere tra le parti alcun contratto, l'operatore non aveva alcun obbligo di fornire riscontro.

Peraltro la domanda è rimasta priva di valida prova. Seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, infatti, l'utente non ha prodotto la copia dei reclami effettuati, né ha precisato la data o il numero di pratica assegnato ai reclami telefonici.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di lite.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

RITENUTO che la domanda formulata dal Sig. V. A. nella istanza di definizione della controversia presentata in data 26 giugno 2013 non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. V. A. in data 26 giugno 2013, compensando le spese del procedimento.

L'operatore Linkem è tenuto comunque, ove non avesse già provveduto, a stornare qualsivoglia importo addebitato all'utente in relazione al contratto oggetto della definizione.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 4 novembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto