



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 10/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PADIGLIONE / TIM S.P.A.  
(GU14/1608/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 gennaio 2018;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Padiglione, del 18 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Padiglione, intestatario dell'utenza telefonica n. 0442642XXX, ha contestato la lentezza della navigazione e il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché il mancato rispetto degli *standards* qualitativi del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a dar data dall'attivazione il segnale e la velocità di navigazione del servizio "Internet Senza Limiti", poi modificato in "Tim Smart" non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti; infatti, il funzionamento della componente dati era attestato su una velocità di grande lunga inferiore, che non consentiva la regolare e continua fruizione del servizio.

Nonostante i ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio.

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

- i. il rimborso totale degli importi fatturati dall'anno 2012 pari ad euro 2.019,90 pagati a fronte di un servizio di bassa qualità;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. in sede di udienza ha rappresentato che *"il signor Padiglione contesta scarsa velocità di navigazione, rivolgendosi al dott. Cattaneo; la segnalazione viene gestita dal gruppo Reclami Vertice Italia con esito negativo, previo accertamenti tecnici: in data 22 marzo 2017 il reclamo non è fondato. Allega test non ufficiale e inoltre anche se non rispettati i valori minimi garantiti non è previsto il rimborso degli abbonamenti bensì il recesso senza costi. In data 29 marzo 2017 a seguito chiusura GRL abbiamo confermato che la velocità rispetta i valori minimi garantiti. Inviata ulteriore mail di conferma di non poter accogliere la richiesta di rimborso delle fatture. A marzo 2017, in sede d'istruttoria per il tentativo obbligatorio di conciliazione, il settore tecnico aveva fornito il seguente riscontro: "Attualmente il Cliente risulta allineato con i seguenti parametri: Attenuazione up 25.1dB down 45.0dB. Margine di rumore up 12.8dB down 13.3dB. Velocità di linea up 945Kb/s down 4686Kb/s. I parametri sono in linea con lo storico delle registrazioni fatte sulla porta e coerenti con la distanza del Cliente dalla Centrale. Le misure del 12 marzo 2017 sono entro i parametri della linea del Cliente. La misura del 21 marzo 2017 è sotto i parametri minimi garantiti. Il test allegato dal Cliente non è un test Ne.me.sys, i parametri sono al di sotto del minimo garantito"*.

## 3. Motivazione della decisione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso totale degli importi fatturati per il *downgrade* della velocità di navigazione a decorrere dall'anno 2012, non può ritenersi accoglibile, in quanto la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale *“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”*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Del resto, nel caso di specie, a fronte dei sei reclami inviati dall'istante nell'arco temporale dei cinque anni (2012 - 2017) si deve rilevare che solo la segnalazione di disservizio del 21 marzo 2017 inerisce alla problematica della lentezza della navigazione e che in data 23 marzo 2017 la società TIM S.p.A. ha dimostrato di avere fornito tempestivo riscontro, comunicando che *“la delibera n. 244/08/CSP AGCOM ha avviato un progetto di monitoraggio della qualità degli accessi ad internet, con l'obiettivo di permettere al singolo utente di valutare autonomamente la qualità del proprio accesso ad Internet effettuando misure certificate attraverso uno specifico software gratuito chiamato Ne.Me.Sys, scaricabile dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Nel caso in cui l'utente finale rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può fare reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti e, ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, può richiedere il recesso senza penali”*, fornendo poi evidenza delle risultanze degli accertamenti effettuati dal settore tecnico.

Pertanto, non si rilevano profili di responsabilità ascrivibili alla società TIM S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante azionabili in questa sede, in quanto la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Padiglione, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 18 gennaio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi