



**DELIBERA N. 37/2020**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/41833/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



VISTA l'istanza di [REDACTED] del 07/11/2018 acquisita con protocollo n. 0184097 del 07/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, società [REDACTED], titolare dell'utenza affari [REDACTED] mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 07 novembre 2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto (3 mesi) dall' emissione del verbale di mancato accordo in conciliazione (verbale del 16 ottobre 2018) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 20.06.18, contesta alla Tim spa quanto segue: "L'Operatore controparte, con comunicazione del 20/09/2016, ha proposto una modifica unilaterale del contratto "Internet 7 Mega" per offrire " .... un servizio con le migliori prestazioni sulla rete ADSL ...." Nella realtà, a causa della obsolescenza della centrale e delle apparecchiature TIM, la velocità massima in download raggiunta dalla line ADSL è di 640 Kbps a fronte di una banda minima di 2.1 Mbps, così come riportato sul sito della AGCOM. La velocità della linea è stata testata con TEST NEMESYS, ripetuto due volte a distanza di 15gg, così come da indicazioni fornite. Si chiede giusto indennizzo per disservizio."

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta:

"Si chiede indennizzo per "Violazione degli impegni contrattuali" così come rilevato dai due TEST NEMESYS allegati e inviati a suo tempo all'operatore almeno a partire dal 1/11/2016 ad oggi. L'indennizzo richiesto è calcolato nella misura di € 2,50 al giorno." -Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 1.840.00.

L'istante ha successivamente depositato entro i termini memoria difensiva ove ribadisce i fatti precisando definitivamente le richieste:

" - che venga stabilito che la TIM ha violato gli impegni contrattuali, come riportato dai TEST NEMESYS dell' AGCOM in data 27 maggio 2018 e 16 luglio 2018; "Un indennizzo giornaliero di € 2,50/giorno che, per tutto il periodo che va dal 1 novembre 2016 al 30 novembre 2018, pari a € 1.897.50 (2,50 X 759gg)."

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, argomenta: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che la velocità di navigazione può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente.

A partire dal mese di ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Pertanto, in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale:



“qualora l’utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall’operatore può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l’utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa”. Il cliente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16).

Del resto parte istante, nel caso de quo, non ha provato di aver inviato le risultanze di rilevazione Ne.Me.Sys; infatti ha solo allegato agli atti tale risultanza senza darne prova dell’invio alla società convenuta. Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell’asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell’utente della procedura di cui all’art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernenti i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, in quanto per il disservizio de quo la normativa prevede esclusivamente la possibilità per l’utente di migrare ad altro operatore in esenzione spese, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.”

L’operatore, quindi, fa richiesta nel merito di rigetto delle domande avanzate perché infondate sia in fatto che in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con istanza di conciliazione protocollata in data 20.06.18 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all’effettiva entrata in vigore del nuovo “Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, approvato con delibera 203/18/CONS, si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con delibera 173/07/CONS e, nell’ipotesi del riconoscimento di indennizzi, il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons. di cui all’ allegato A.

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



Nel caso di specie l'istante lamenta il malfunzionamento della linea ADSL denunciando una navigazione lenta al di sotto dei limiti di legge a seguito di avvio TEST effettuato sulla piattaforma Ne.me.sys in data 27 maggio 2018 e 16 luglio 2018. In relazione all'asserita "scarsa velocità della connessione", è utile il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie.

La delibera Agcom n. 244/08/CSP prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento adsl. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, già a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Il successivo art. 8, comma 6 prevede specificatamente che "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". Dall'istruttoria effettuata si rileva che l'istante non ha mai effettuato o perlomeno fornito prova di alcun reclamo inoltrato all'operatore nel corso degli anni considerando che l'attivazione del nuovo contratto parte dal 1 novembre 2016 e solo nel giugno 2018 con il deposito del modello UG ha contestato tale disservizio rilevato con TEST avviato nel maggio 2018.

Rispetto all'indennizzo che l'istante richiede erogarsi dal 1 novembre 2016 (data di avvio delle prestazioni del nuovo contratto) la contestazione oggetto del ricorso risulta essere stata promossa con estremo ritardo. Nel caso che ci occupa, in tutti i casi, l'oggetto del ricorso riguarda la scarsa velocità di navigazione, per cui trovano applicazione le norme sopra richiamate.

La richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL non può in alcun modo essere accolta, atteso che l'unico diritto dell'istante è quello di recedere dal contratto in esenzione spese come disciplinato dalla normativa per tali ipotesi di disservizio.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.



2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra