

**DELIBERA N. 230/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**M. Mxxx/TIM SPA**  
**(ISTANZA LAZIO/D/216/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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”;

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

VISTA l’istanza della Sig.ra M. Mxxx di cui al prot. D1563 del 24/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante contesta il malfunzionamento del servizio ADSL a decorrere dalla fine del mese di maggio 2016 e fino al 12.9.2016. Nell’istanza di definizione riferisce che detto

malfunzionamento sarebbe causato dalla distanza tra l'utenza e la centralina e dal numero elevato di utenti sulla piastra, producendo documentazione in cui lamenta anche la mancata comunicazione da parte dell'Operatore dell'esito delle segnalazioni.

In virtù di tali contestazioni, chiede il ricalcolo delle fatture da giugno 2016 a febbraio 2017, con conseguente regolarizzazione contabile, emissione di note di credito parziali e rimborso in corso di esatta determinazione; inoltre, chiede il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 5 del regolamento allegato alla delibera 73/11/CONS per una somma complessiva di € 580,00 e il rimborso dei costi di procedura.

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

L'operatore nella propria memoria difensiva contesta la fondatezza delle deduzioni e richieste avanzate dall'istante.

In particolare, sostiene che la lentezza della navigazione sarebbe dipesa da cause non imputabili all'operatore, come riferito dalla stessa istante. Inoltre, contesta la mancata allegazione del malfunzionamento lamentato, in quanto l'utente ha ommesso di effettuare la valutazione del segnale tramite l'apposito programma Nemesys, malgrado fosse stata a ciò invitata con comunicazione del 26.09.2016.

Infine, riferisce che tutte le segnalazioni sono state elaborate nei termini normativamente previsti, ad eccezione di alcune che presentano una durata leggermente superiore (3gg invece di 2gg).

Alla luce delle suddette contestazioni chiede al Corecom Lazio di respingere le pretese dell'istante.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Venendo al merito della presente controversia, l'istante lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL a decorrere dalla fine del mese di maggio 2016 e chiede la liquidazione del relativo indennizzo ex art. 5 delibera 73/11/CONS.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, in

ossequio al quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste 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'obbligo previsto

dall'articolo 7, co. 3, della delibera n.244/08/CSP, a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e, specificatamente, la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. La possibilità da parte dell'utente di verificare la velocità della propria connessione, di cui all'articolo 8, co. 1, della delibera n. 244/08/CONS, è attuabile solo con l'utilizzo del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e deve essere comunicato al gestore in forma di reclamo al fine di chiedere il ripristino degli standard contrattuali, ovvero di esigere il recesso ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto.

In considerazione di quanto descritto, ne consegue che, ai sensi dell'articolo 8, co. 6, della delibera n.244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, a meno che non richieda la modifica gratuita del piano tariffario mediante downgrade essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.

Tanto premesso, non può non considerarsi che l'istante ha inviato numerose segnalazioni che risultano che il gestore non contesta.

È da ritenersi, pertanto, che l'utente abbia subito un disservizio indennizzabile e che abbia anche chiesto al gestore, in data 13.9.2016 la possibilità di passare alla Fibra per risolvere il problema.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per malfunzionamento della linea ADSL dal 14.6.2016 (prima segnalazione documentata dall'utente) al 12.9.2016 (ultima segnalazione) ex art. 5 della delibera 73/11/CONS. nella misura di € 450,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Dal momento che il disservizio non si è tradotto in una inutilizzabilità della linea adsl bensì in un discontinuo funzionamento si ritiene di non accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture.

Per ciò che concerne la gestione delle segnalazioni la cui prima documentata risale al 14.06.2016, dalla documentazione in atti risulta che l'Operatore ha fornito un unico riscontro formale circa le cause e la risolvibilità dei lamentati disservizi in data 26.09.2016.

Pertanto, detratti i giorni utili alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Telecom), e fino al 26.09.2016, si riconosce il diritto dell'utente all'indennizzo nei seguenti termini:  
- € 74,00 per mancato riscontro al reclamo dal 14.07.2016 al 26.09.2016 (€ 1,00 x 74gg ex art. 11 all.A delibera 73/11/CONS).

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. A parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra M. Mxxx condanna l'operatore a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi dalla domanda al soddisfo:
  - € 450,00 a titolo di malfunzionamento adsl
  - € 74,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.
2. La TIM SPA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini