



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.86/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N. 86/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12575/C del 14 dicembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12 /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 L.R. n.20/2000 “*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 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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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*”;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 14 dicembre 2017, prot. n. 12575/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante afferma quanto segue:

- a) di essere titolare di un contratto denominato “Tim Smart Fibra + 100 o 300”, comprendente l’opzione “Smart voce casa” per la linea voce e la connessione Internet con il collegamento in Fibra con una velocità di connessione in download pari a 300 Mbps e in upload pari a 20 Mbps;
- b) di avere subito l’interruzione dei servizi voce e Internet e di aver segnalato il disservizio mediante reclamo telefonico del 17/07/2017 a seguito del quale i servizi venivano ripristinati in data 20/07/2017.

Per tale motivo, l’istante richiedeva l’intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 30/08/2017, ma l’udienza fissata per il 21/11/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 18/12/2017 avviava il procedimento previsto dall’art. 14 del Regolamento, con cui insisteva per l’accoglimento delle seguenti richieste:

- i) *indennizzo per l’interruzione dei servizi dal 17/07/17 al 20/07/2017;*
- ii) *indennizzo per piano tariffario non garantito*
- iii) *spese di procedura.*

2. La posizione dell’Operatore

La compagnia telefonica convenuta depositava memoria nei termini previsti nella nota di avvio del procedimento, sostenendo, a sua difesa, che nel periodo in cui l’utente

lamentava il disservizio, risultava aperta una sola segnalazione chiusa il 19/07/2017, quindi entro i termini previsti dalla normativa vigente.

Quanto alla lentezza della velocità di connessione, la Tim sosteneva che la stessa 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; o ancora il livello di congestione della rete internet; i server dei siti web cui si collega il cliente o, infine, le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente.

Sosteneva inoltre che la Delibera 244/08/CSP, in materia, prevedeva che qualora l'utente avesse riscontrato valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, avrebbe potuto ricorrere alla procedura disciplinata a tal fine dall'art. 8 della medesima, ossia presentare all'operatore un reclamo circostanziato entro 30 giorni dalla data della rilevazione della velocità tramite il servizio di cui al comma 1 della stessa delibera, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove l'utente non avesse ricevuto riscontro al predetto reclamo, entro 30 giorni dalla sua presentazione, avrebbe avuto la possibilità di recedere dal contratto senza alcuna penale. Non essendo pervenuta alcuna segnalazione al riguardo, né avendo l'utente comunicato all'operatore il test di velocità effettuato sul sito dell'Autorità, non poteva essergli imputata alcuna responsabilità e, di conseguenza, le richieste formulate in questa sede non potevano trovare accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito precisate.

Quanto alla richiesta sub i), di indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 17/07/2017 al 20/07/2017, dai documenti allegati alla memoria difensiva di parte convenuta, in particolare dal dettaglio del trouble ticket, emerge che a nome dell'istante venivano aperte le seguenti segnalazioni: quella del 6/07/2017 relativa al servizio di fonia, che risulta chiusa in data 10/07/2017; quella del 17/07/2017, oggetto di contestazione, risulta chiusa in data 19/07/2017 e nel periodo intercorrente tra le due date risulta un sollecito. Ne risulta ancora una in data 17/09/2017, che tuttavia non costituisce oggetto della presente controversia. Il predetto retro cartellino dimostra la gestione tempestiva della segnalazione aperta il 17/07/2017 a nome dell'utente, in quanto in conformità a quanto previsto dalla carta dei servizi, è stata risolta nei due giorni lavorativi successivi alla segnalazione stessa, per cui nessuna richiesta di indennizzo può essere riconosciuta all'istante.

Quanto alla richiesta sub ii) di indennizzo per piano tariffario non garantito, va detto preliminarmente, che la compagnia telefonica, onorando gli obblighi informativi previsti dal Codice del Consumo a tutela del diritto dell'utente di orientarsi nel mercato in base a scelte consapevoli, ha pubblicato sulla propria pagina Web il prospetto delle

caratteristiche dell'offerta attivata dall'utente (Smart Fibra +100 o 300), specificando che la velocità di connessione con collegamento in Fibra cambia a seconda che sia di tipo FTTCo di tipo FTTH: nel primo caso la fibra viene portata fino alla cabina di zona e quindi la velocità di connessione arriva fino a 100/20 Mbp e la qualità, come detto anche dall'operatore nella rispettiva memoria, può dipendere da molteplici fattori tecnici, tra cui la distanza della predetta cabina rispetto alla sede del cliente, per cui più la cabina di zona è lontana dalla casa, **più la connessione può essere di scarsa qualità, instabile e con rallentamenti**. Meno frequente è la fibra di tipo FTTH che è quella che arriva fin dentro i singoli appartamenti, che ovviamente è più veloce e può arrivare ad una velocità di connessione fino a 300/200 Mbps. Nel caso di specie, la connessione utilizzata dall'istante è di tipo FTTC, quindi le caratteristiche descrittive dell'offerta attiva sull'utenza ad esso intestata risultano conformi rispetto a quelle dichiarate.

Nel merito, occorre poi sottolineare che 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, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys pubblicizzato in dettaglio sul sito dell'AGCOM, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa.

In particolare, Il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli 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 può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto.

Ne.Me.Sys. è scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it. Installato il software sul proprio personal computer, il sistema inizierà automaticamente il test. Qualora la qualità della connessione risulti inferiore a quanto contrattualmente dichiarato, il relativo certificato va trasmesso all'operatore per chiedere il ripristino delle specifiche tecniche previste dal contratto.

Dall'invio del certificato, l'operatore ha 30 giorni di tempo per ripristinare i parametri di qualità previsti dal contratto. L'utente attraverso una seconda misurazione del software Ne.Me.Sys, da effettuarsi a distanza di 45 giorni dal primo, potrà quindi verificare se il gestore ha migliorato la qualità della linea Adsl. In caso di mancato miglioramento del servizio, l'utente potrà recedere dal contratto senza corrispondere i costi di disattivazione comunicandolo all'operatore, con un preavviso di un mese, mediante lettera raccomandata. In alternativa, ai sensi della delibera n. 656/14/CONS, l'utente potrà chiedere di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo - qualora presente a listino - ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per

l'accesso ad Internet. Inoltre, dal 1° luglio 2016 è disponibile la nuova versione del software Ne.Me.Sys. che permette anche la misurazione della qualità delle connessioni a banda ultralarga, con velocità superiore ai 30 Mbps, sia in rame che in fibra ottica.

Pertanto, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le segnalazioni e il reclamo addotto nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento, avrebbe dovuto essere supportato dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP, all'epoca già entrato in vigore.

Ad onor del vero, in sede di memoria integrativa, l'utente ha allegato il predetto speedtest effettuato in data 28/03/2018, ma tale documento non ha di per sé alcuna valenza probatoria, primo perché è stato effettuato in epoca successiva rispetto a quella a cui si riferiscono i fatti oggetto di doglianza; in secondo luogo perché la procedura sopra descritta, così come disciplinata dall'art 8 della suddetta Delibera, non è stata correttamente esperita, tant'è che non è stato inviato all'operatore nei termini dallo stesso previsti, e la circostanza risulta confermata dall'operatore stesso.

E comunque, *ad abundantiam*, va precisato, che anche qualora le rilevazioni sul sistema Nemesys fossero state effettuate ed avessero fornito prova dell'effettivo degrado del segnale, l'utente avrebbe avuto solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, per cui, a maggior ragione, ne consegue che non può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per lentezza della velocità di connessione rispetto a quella garantita.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 14 dicembre 2017, prot. n.12575/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

LA PRESIDENTE
Giuditta Lanzotte