

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.520
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE Vice Presidente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la Determina Agcom n. 5/18/DTC;

Vista la Determina Corecom Piemonte n. 17/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2466);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato che il servizio di traffico dati ADSL non corrisponde a quanto previsto contrattualmente. In particolare, la velocità minima garantita in download è risultata essere pari a 10415 Kbit/s e quindi inferiore ai 14400 Kbit/s, minimo garantito contrattualmente.

La verifica della prestazione è stata eseguita mediante opportuna misura effettuata, il 15.12.2016, nell’arco delle 24 ore, utilizzando il software Ne.me.sys (certificato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni).

In data 23.12.2016 è stato segnalato il disservizio utilizzando l’invio automatico del certificato di misura tramite l’apposito servizio, senza però alcun esito positivo. In data 09.01.2017 di avere ha provveduto ad effettuare la segnalazione anche a mezzo fax al servizio clienti. Fa presente che nella zona di residenza non è possibile aderire a nessun altro operatore.

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

- a) che gli venga corrisposto un indennizzo pari al canone della sola fornitura ADSL, quindi decurtata delle imposte e del canone per il servizio di telefonia mobile, per tutto il periodo di abbonamento della fornitura in oggetto, ovvero da gennaio 2016 a giugno 2017 per un totale di 18 mensilità. Tale indennizzo è pari ad euro 207.

2. La posizione dell’operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore TIM con memoria Prot. AL.2018.5726 del 23.01.2018 rappresenta come le doglianze di parte istante non possano trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Puntualizza che, in via generale, la presunta lentezza di 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 invece circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio.

Richiama quindi l'art. 6 della delibera 244/08/Cons sulle qualità del collegamento ad internet e sulle modalità di misurazione dello stesso attraverso il sistema certificato Ne.me.sys.

Precisa che, nel caso di specie, la velocità rilevata ed evidenziata era addirittura maggiore al minimo garantito. In particolare, il test aveva rilevato, come comunicato all'istante con lettera del 21.2.2017, in risposta alla segnalazione del 9-11.1.2017, che i valori erano superiori ai livelli di qualità del servizio su cui Telecom si impegna contrattualmente.

Il 20.12.15 veniva attivata la linea 0522XXX819, offerta SMART (€ 29,00/mese per adsl fino a 20M) con opzioni Mobile (€ 10,00/mese dal 19.12.16) e sim plus (€ 10,00/mese fino al 31.01.17, data cessazione). Il 27.11.16 il cliente richiedeva l'attivazione dell'opzione Internet Play (destinato al gaming online multiplayer e per tutte le applicazioni che richiedono tempi di risposta minimi), che si perfezionava il 3.01.17.

Il 7.12.16 il signor Paone reclamava telefonicamente per bassa velocità di navigazione; con lettera di Tim del 23.12.2016 il reclamo veniva respinto ed il cliente invitato ad effettuare il test Ne.me.sys, inviando poi l'eventuale riscontro.

Il 02.01.17 il signor Paone inviava l'esito del test e successivamente il 9.01.17 reclamo per velocità inferiore al minimo garantito (a suo dire 1440 Kbit/s), con conseguente richiesta di adeguamento ed indennizzo. Il reclamo, come detto sopra, veniva riscontrato in data 21.02.17, evidenziando che la velocità rilevata era in realtà superiore alla minima garantita.

Il 25.01.17 il cliente presentava formulario UG; il 26.10.17 aveva luogo il tentativo obbligatorio di conciliazione, con esito negativo. Il 29.06.17 la linea viene convertita in Fibra.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ebbene, dopo quasi un anno dall'attivazione, ed in assenza di segnalazioni significative, l'istante richiedeva l'attivazione di un'opzione (Internet Play) che serviva e serve, a rendere più veloce e stabile il servizio adsl.

Come indicato nell'allegato file "Obiettivi 2016" la velocità minima garantita per download di 20 Megabit/s da accesso in tecnologia ADSL è di 7,2 Megabit/s.

Il valore di 14 Megabit/s., di cui parla l'istante, è invece relativo alla tecnologia Fibra; nel gennaio 2017, all'atto dell'effettuazione del test, sulla linea dell'istante era attivo il servizio adsl e non certamente la fibra.

Alla luce di tutto quanto sopra evidenziato e provato per tabulas è dunque evidente che le pretese di parte istante non potranno trovare accoglimento in quanto infondate e dovranno essere necessariamente rigettate, in quanto, come già detto, la velocità rilevata ed evidenziata dal test era superiore alla velocità minima garantita.

Pertanto, parte istante, non solo non avrebbe diritto ad alcun indennizzo, ma non potrebbe neppure avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in esenzione da costi.

Tutto ciò premesso, Tim chiede il rigetto delle domande avversarie.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non trovano accoglimento come di seguito precisato.

In conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, secondo cui *"Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

senza costi 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 o messaggio di posta elettronica certificata", l'utente in caso di problemi nella velocità di navigazione internet e a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo.

Per tali ragioni, non risulta pertanto possibile la restituzione dei canoni, con conseguente impossibilità di potere accogliere la relativa domanda di parte istante. (Cfr. Determina Corecom Piemonte n. 17/2017 e Determina Agcom n. 5/18/DTC)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom