

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.374
LEGISLATURA	X

Il giorno 11/02/2019 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	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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 delibera AGCOM n. 244/08/CSP nonché la determina Agcom n. 5/18/DTC;

Vista la determina Corecom Piemonte n. 17/2017 e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e determina Corecom n. 343/2018;

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 (N.P.2019.369);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 11/02/2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 23/02/2018 nei confronti di TIM X (di seguito, Tim), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0031688 del 21/5/2018 lamentando che:

- in data 23 dicembre 2015 sottoscriveva un contratto per linea fissa e internet denominata Tim Smart;
- diversamente dai 7,2 Mbps garantiti, il servizio non è mai andato oltre i 5,5 Mbps con velocità media di 3,5 Mbps;
- nonostante i ripetuti solleciti all’operatore il problema non veniva risolto e nel settembre 2016 migrava quindi verso altro operatore;
- ciò nonostante Tim continuava a fatturare importi non dovuti.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l’utente ha richiesto:

- a) lo storno delle fatture emesse;
- b) l’indennizzo per i disagi occorsi.

2. La posizione dell’operatore Tim

L’operatore Tim, con propria memoria difensiva, rileva come le richieste dell’istante non possano trovare accoglimento in quanto la lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio ma unicamente come causa di cessazione del rapporto contrattuale senza costi.



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

Per quanto attiene i recami inviati dall'utente, Tim ha fornito all'utente il relativo riscontro con note del 18.04.2017 e del 31.05.2017. Infine, precisa che l'utente ha prodotto il Test Ne.Me.Sys. solamente contestualmente all'istanza di definizione e, in ogni caso, senza indicare il numero dell'utenza testata.

Chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice devono essere integralmente respinte.

a) La domanda sub a) di storno delle fatture emesse dall'operatore non può essere accolta in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP ove si prevede che "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 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". Pertanto, 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".

Nella fattispecie, tuttavia, l'istante non ha prodotto gli esiti del test Ne.Me.Sys. effettuato sul sito www.misurainternet.it utilizzabili ai fini della decisione in quanto la misurazione, oltre che tardiva rispetto alle contestazioni, non contiene alcuna evidenza che si riferisca alla linea oggetto della presente procedura di definizione.



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

Per tali ragioni, non risulta possibile la restituzione/stralcio richiesta dall'istante (Cfr. Determina Corecom Piemonte n. 17/2017 e Determina Agcom n. 5/18/DTC, Determina Corecom Emilia-Romagna n. 343/2018).

- a) La richiesta sub b) di indennizzo per i disagi occorsi non può essere accolta in quanto generica, non circostanziata e non contestualizzata con specifici riferimenti temporali. Come più volte ribadito: è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

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

1. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM SX 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