

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N.39/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 21400/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 4 marzo 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera AGCOM n. 347/18/CONS, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi della Delibera AGCOM 203/18/CONS dal Sig. XXX in data 24/09/2018 nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTO il verbale relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 06/12/2016 nel quale le parti si sono riportate ai propri scritti difensivi confermando le proprie contestazioni e le richieste ivi contenute hanno ritenuto di rimettersi al Corecom adito ai fini dell’emanazione del provvedimento di definizione;

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

L'istante riferisce di aver sottoscritto un contratto TIM SMART MOBILE per l'attivazione dei servizi voce, ADSL e mobile. Sin da subito il servizio è stato mal funzionante e con navigazione al di sotto dei limiti di legge. Dopo svariati reclami al 187, senza aver avuto nessun riscontro risolutivo al problema, il 4/5/2018 l'istante effettua la misurazione del servizio ADSL con il sistema Ne.me.sys. in base al quale si evince una violazione degli impegni contrattuali da parte di TIM, rispetto al contratto in essere, che includeva una velocità fino a 20 mega con un minimo di 7 mb.

Fa presente di aver regolarmente pagato tutte le fatture nonostante non abbia potuto usufruire sin da subito del servizio e a tutt'oggi la situazione è invariata. A seguito di richiesta di provvedimento d'urgenza, in data 28 maggio 2018 il Corecom adito emanava provvedimento n. 168/2018.

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

- i. Rimborso e storno degli importi non dovuti;
- ii. Indennizzo per malfunzionamento del servizio come da All. A delibera 73/11/CONS;
- iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS
- iv. Rimborso delle spese di procedura.

### **Allega alla propria istanza:**

- Provvedimento di urgenza emesso dal Corecom del 28/05/2018; Rapporto Nemesys del 04/05/2018.

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo, è bene rilevare che il Sig. XXX non ha documentato né altrimenti provato di avere correttamente e tempestivamente segnalato guasti o malfunzionamenti a TIM antecedentemente alla presentazione del GU5, datato 16 maggio 2018; circostanza altresì confermata dal retrocartellino (Doc. 1), recante una soltanto un'esigenza per lentezza navigazione ADSL, aperta il successivo 21 maggio e chiusa il 26 (Doc. 1a).

Sul punto, si rammenta che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto") e nessuna segnalazione – scritta oppure telefonica – da parte del Sig. XXX è presente all'interno dei sistemi informativi di TIM prima della suddetta data, nonostante il preteso malfunzionamento si sia asseritamente verificato "sin da subito" e, dunque, dall'attivazione della linea avvenuta quasi un anno prima (luglio 2017). Ciò premesso, è opportuno precisare che, a seguito del provvedimento temporaneo con cui il Corecom Abruzzo, in data 28 maggio 2018, ha disposto il "ripristino del servizio internet connesso all'utenza telefonica corrispondente al numero 0862441163", il successivo 1 giugno è stato effettuato il collaudo della linea, da cui è emerso il rispetto degli standard qualitativi minimi contrattualmente previsti.

Non appare altresì rispondente al vero quanto indicato dal Sig. XXX al momento dell'esecuzione del test Nemesys, ovvero che il servizio ADSL ricompreso nel contratto di fornitura era garantito come avente una velocità fino a 20MB, con conseguente violazione degli impegni di qualità minima da parte di TIM.

Ebbene, come illustrato all'interno della Welcome Letter di conferma attivazione del profilo "TIM Smart" sulla linea n. 0862.441163, datata 29 luglio 2017 (Doc. 2), il profilo di velocità

nominale in download fino a 20 Megabit/s e in upload fino a 1 Megabit/s, ma la velocità minima di trasmissione dati (banda minima) da garantire è di 7,2 Megabit/s in download e di 400 Kilobit/s in upload e di ciò si forniscono tutti gli opportuni dettagli, in conformità a quanto previsto dall'art. 8, comma 6 e all'Allegato 5 della Delibera Agcom 244/08/CSP e successive modifiche in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", al seguente link pubblicato sul sito TIM ufficiale ([https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatorifisso/caratteristiche-del servizio/profilo-20-mbs](https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatorifisso/caratteristiche-del-servizio/profilo-20-mbs)).

Pertanto, la misurazione risultante dal test Nemesys prodotto dal Sig. XXX è perfettamente compatibile con gli impegni qualitativi minimi che l'operatore ha assunto contrattualmente con l'istante.

A tal proposito, sembra comunque utile rammentare, in subordine, che, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di contratto Offerta ADSL e Fibra, integralmente ritrascritte nella succitata Welcome Letter (cfr. Doc. 2) *"La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende 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 il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione. Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it)".*

Aggiunge infine l'art. 7 che *"Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni"*. Poiché l'odierna contestazione parrebbe riguardare, più esattamente, la velocità di connessione ADSL, trova dunque applicazione al caso di specie la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, come detto, la qualità del servizio ADSL, a norma della quale è consentito agli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere solo la cessazione del servizio senza penali.

In merito poi alla richiesta di "rimborso e storno degli importi non dovuti", il Corecom ha più volte pronunciato il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, cfr. Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, secondo cui "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse").

**Allega alla propria memoria:**

- Retrocartellino guasti;
- Dettaglio guasto del 21/05/2018;
- Welcom letter di conferma attivazione "Tim smart" del 29/07/2017.

**3. Motivazione della decisione**

Nel caso di specie l'istante lamenta il malfunzionamento della linea ADSL attesa la navigazione lenta al di sotto dei limiti di legge.

In relazione all'asserita "*scarsa velocità della connessione*", soccorre il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie in questione. 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. Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede 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*".

Ebbene, poiché il caso di specie riguarda proprio la scarsa velocità di navigazione, va da sé che, in applicazione delle norme sopra richiamate, la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL non possa in alcun modo essere accolta, atteso che l'unico diritto dell'istante è quello di recedere dal contratto in esenzione spese.

Per le medesime ragioni sopra riportate non può essere accolta la domanda volta allo storno degli insoluti in essere.

Anche la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può che essere rigettata atteso che non risulta dalla documentazione in atti che l'istante abbia trasmesso all'operatore segnalazioni relative al disservizio lamentato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 4 marzo 2019

IL RELATORE  
*Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE  
*Dott. Paolo Costanzi*

IL PRESIDENTE  
*Dott. Filippo Lucci*

