



**DELIBERAZIONE**  
**n. 85 del 30 settembre 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 461/17 xxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

**VISTA** la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

**VISTA** l'istanza GU14 n. 461 del giorno 29 agosto 2017 con cui il sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0583 933xxx con la società Telecom Italia, lamenta la scarsa velocità e frequenti cadute di connessione del servizio ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 13 gennaio 2016 sottoscriveva *"un contratto di telefonia con la società Telecom Italia che prevedeva tim smart tutto incluso (internet e telefonate verso tutti), connessione internet 20 mega (Adsl) 24/24 e telefonate incluse a costo zero"*;
- riscontrava fin dall'attivazione del servizio che *"la connessione internet era ridotta a 7 Mega, data la distanza dalla centrale (circa 2,8 km), e [riscontrava]diverse disconnessioni al giorno del modem (mediamente 25/35)"*;
- contestava la problematica sia con reclamo scritto del 5 marzo 2017 inviato via Pec all'operatore, sia telefonicamente *"presso i Call Center i quali incaricavano i tecnici a risolvere il problema che ciononostante non veniva mai risolto"*;
- notava *"che tali disconnessioni (perdita allineamento del segnale ADSL) erano dovute ad un margine di rumore (SNR) variabile tra 7dB e -2/3d13"*; informava i *"tecnici i quali rispondevano che tale problema era dovuto alla linea (doppini/coppie/cavi aerei e/o interrati) deteriorati dal tempo e che la linea non era migliorabile se non con la sostituzione dei cavi stessi"*;
- *"ad agosto 2016 i Call Center informavano che era disponibile per la linea in questione il servizio di fibra-Telecom Italia evidenziando che con tale servizio la centrale di allacciamento sarebbe stata molto più vicina e avrebbe risolto tutti i problemi fino ad allora avuti; ad ottobre il servizio fibra veniva attivato, ma persistevano i medesimi problemi nonostante la maggiore vicinanza alla centrale"*;
- intervenivano nuovamente i *"tecnici i quali spiegavano che la centrale era situata a circa 400 mt dall'abitazione ma che il percorso del cavo/doppino/coppia seguiva un percorso complicato (a ferro di cavallo) per circa 900 mt, ed era deteriorato dal tempo e che pertanto la linea non era migliorabile"*.

In data 15 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"il miglioramento del servizio portandolo allo standard"*;

- ii) *“il rimborso per mancato servizio fruibile (...) dal 13 gennaio 2016 per circa 5,00 euro al giorno”.*

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

La società Telecom Italia, in data 15 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva con documentazione in allegato, nella quale ha rilevato l'infondatezza, in rito e nel merito, di quanto *ex adverso* dedotto, eccependo in via preliminare *“l'inammissibilità della domanda tesa ad effettuare un intervento di ammodernamento dell'infrastruttura di rete/realizzazione di un'ulteriore cabina, attesa l'incompetenza materiale del Corecom Toscana, con conseguente stralcio della stessa per violazione dell'art. 19 co. 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS. Ciò è confermato dalla delibera Agcom 127/10/CIR, (...) e dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, in cui si stabilisce l'inammissibilità dell'istanza nell'ipotesi in cui abbia ad oggetto la localizzazione degli impianti, come nel caso di specie, in cui si chiede al Corecom di disporre un intervento sulla rete tramite l'installazione di una ulteriore cabina”.*

Nel merito, l'operatore ha rilevato che *“il disservizio sulla linea n. 0583.933xxx, oggetto della presente controversia, dipende, per stessa ammissione dell'istante, dall'obsolescenza/deterioramento della rete/infrastruttura, i cui cavi, nell'ultimo miglio, risulterebbero – secondo il Sig. xxx – “vecchi/deteriorati nonchè di lunghezza eccessiva”.*

Ha evidenziato inoltre l'operatore che *“ciò comporterebbe l'intrinseca impossibilità di fornire un servizio ADSL rispettoso degli standard di qualità contrattualmente previsti, così come accertato da TIM nel corso dei numerosi sopralluoghi/interventi tecnici eseguiti in loco: con gli interventi tecnici del 3 e 24 febbraio 2017 è stato infatti certificato che il servizio non è migliorabile a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale. Ad ogni buon conto, Tim ha sempre tentato di fornire una soluzione al disservizio, ripristinando, nel rispetto degli obblighi contrattualmente previsti, la funzionalità della linea ad ogni segnalazione (Doc. 1), pur nella consapevolezza che la relativa ubicazione incideva sulla qualità della prestazione, eventualità prevista dall'art. 7 delle Condizioni generali di contratto ADSL (“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”, Doc. 2).*

L'operatore ha rappresentato che, *“dai riscontri effettuati all'interno dei propri sistemi informatici, risulta che, a partire dal 15 febbraio 2016, l'istante ha segnalato più volte il malfunzionamento del servizio ADSL, lamentando scarsa velocità e frequenti cadute di connessione. Ad esempio, il 3 settembre 2016 ha reclamato telefonicamente per la medesima problematica, ma il successivo 6 settembre il reclamo è stato chiuso da TIM come non fondato tramite lettera con cui si invitava il Sig. xxx ad effettuare il test Nemesys (Doc. 3). Analogo riscontro è stato fornito a controparte il 12 settembre 2016 ad un reclamo via web datato 6 settembre (Doc. 4)”.*

Al riguardo l'operatore ha richiamato che *“la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante la qualità del servizio ADSL, prevede la possibilità per gli 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, si può richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys, che non è stato allegato. Pertanto, in linea di*

*principio, anche laddove detto test fosse stato depositato, si rammenta che la disciplina vigente esclude il diritto all'indennizzo e prevede solo il recesso dal servizio in esenzione spese".*

Sul punto, inoltre, l'operatore ha rilevato che *"è pacifico che il disservizio in parola si è protratto per molti mesi, sicchè il malfunzionamento non è stato così grave da compromettere la funzionalità del collegamento (v. Corecom Umbria con Delibera n. 22/11: "...il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo") in merito al quale TIM ha effettuato tutti gli interventi di ripristino richiesti".*

Infine, l'operatore ha concluso eccependo che *"all'esponente società è altresì impedito di accertare l'entità del rimborso richiesto dal Sig. xxx, atteso che nessun conto telefonico è stato allegato e, in mancanza di tale documentazione, la domanda si profila generica ed indeterminata, pur avendo l'istante indicato la misura di €5,00 al giorno. Pertanto, le istanze formulate in questa sede dal Sig. xxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto (....)".*

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* tesa ad ottenere *"il miglioramento del servizio portandolo allo standard"*, in quanto avendo ad oggetto una richiesta di intervento sulla infrastruttura di rete, esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; inoltre tale richiesta, qualora sia ancora attuale l'interesse dell'istante alla somministrazione del servizio, può essere formalizzata direttamente all'operatore, trattandosi di materia rimessa alla disponibilità negoziale.

#### Sulla lentezza del servizio Adsl.

Parte istante lamenta la lentezza della linea Adsl, laddove l'operatore nelle memorie autorizzate deduce che *"la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante la qualità del servizio ADSL, prevede la possibilità per gli 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, si può richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé, che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys, che non è stato allegato".*

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom 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. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto 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. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della Delibera Agcom n.

244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la predetta problematica.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della Delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *“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”*.

Pertanto l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS).

Dal corredo istruttorio in atti emerge che parte istante non si è mai determinata a formalizzare la risoluzione del contratto, accettando dunque, nei vari anni in cui si è protratta la problematica l'erogazione del servizio tale e quale, traendone comunque una qualche marginale o parziale utilità.

In riferimento a ciò, non risulta, pertanto, accoglibile la domanda dell'istante *sub ii)* di *“rimborso per mancato servizio fruibile (...) dal 13/01/2016 per circa € 5,00 al giorno”*, non essendo tale facoltà riconosciuta dalla normativa sopra citata.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 30 settembre 2019;

## **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata in data 29 agosto 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 85 del 30 settembre 2019**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*