

**DELIBERA N. 125/2021**

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/339666/2020)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 14/10/2020 acquisita con protocollo n. 0424107 del 15/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 14 ottobre 2020, il sig. XXXXX lamenta quanto segue: "Il contratto stipulato dal 28/04/2017 è TIM SMART (tecnologia FTTCab), che prevede navigazione alla velocità nominale di 100 MBit/s, con 40 MBit/s minimo garantito. Da subito, per la distanza dal cabinet (dove arriva la fibra ottica), la velocità massima misurata è stata pari a 26 MBit/s. Nel corso dell'ultimo mese, la velocità massima è scesa a 16 MBit/s, in alcuni casi ho misurato anche 6 MBit/s. Il servizio fornito non è sufficiente rispetto al minimo contrattuale di 40 MBit/s". Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: "Chiedo di fornire il servizio previsto dal contratto, con velocità minima garantita di 40 MBit/s. Qualora non fosse possibile, chiedo di rimborsare i pagamenti effettuati sin dalla data di attivazione del contratto 28/04/2017." La parte istante non ha depositato memorie di replica.

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

Nelle memorie ritualmente depositate, l'operatore così riportava: - in data 28.4.2017 veniva attivata sulla linea XXXXXX l'offerta Smart Fibra (che comprendeva la connessione internet illimitata con accesso in fibra ottica su tecnologia Fiber to the Cabinet o Fiber to the Exchange e con velocità fino a 100 Mbps in download per la ricezione dei dati e fino a 20 Mbps in upload per la trasmissione dei dati), le cui caratteristiche erano riepilogate nella Welcome Letter del 27.4.2017; - a pagina 8 della Welcome Letter inviata all'utente veniva specificato che "La velocità di navigazione in Internet 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. Telecom Italia si impegna contrattualmente sui seguenti parametri: Banda minima in download 40 Mbps; Banda minima in upload 4 Mbps; Ritardo massimo 70 millisecondi; Tasso di perdita dei pacchetti 0,1 %. I suddetti valori si riferiscono a un utilizzo esclusivo della connessione per accesso ad internet, senza il contemporaneo utilizzo di servizi su IP, quali ad es. servizi voce o servizi video. Nel caso in cui lo standard qualitativo specifico del collegamento risulti inferiore ai valori su cui Telecom Italia si impegna contrattualmente, il cliente ha facoltà di recedere dal Contratto senza penali"; - tali informazioni venivano ribadite nel riscontro al reclamo fornito all'utente, in cui veniva così specificato: "ti informiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la tua richiesta in quanto il disservizio è causato da navigazione lenta. Ti invitiamo ad eseguire la prova del test della velocità di navigazione con l'apposito software certificato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, collegandoti al sito web [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) e nel caso in cui i valori misurati risultino peggiori degli standard qualitativi su cui ci siamo impegnati contrattualmente, dovrai inviarci il documento relativo al risultato del test a mezzo fax al numero 800.000.187 oppure al seguente indirizzo: Telecom Italia casella

postale n.111, Fiumicino 00054” - mai alcuna prova circostanziata ed oggettiva circa la lamentata lentezza di navigazione inferiore al minimo garantito è stata inviata dall'utente. Alla luce quanto evidenziato l'operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza.

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

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, le richieste dell'istante non risultano meritevoli di accoglimento. Come è noto, l'operatore è tenuto a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, c. 4, delibera Agcom 179/03/CSP, All. A). Tuttavia, in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete è tenuto a specificare la velocità minima del servizio dati, per esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (in base alla delibera 244/08/CSP) e dal canto suo l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare la misurazione effettuata per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto, come previsto dall'art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP. In conformità a quanto indicato dalla citata disposizione, dunque, il cliente dovrà testare la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, scaricando il software Ne.Me.Sys sul suo PC e avviare le misurazioni. Una volta che le misurazioni si saranno concluse, qualora il cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (ovvero rispetto al minimo garantito dal Gestore) 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 ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata. Dunque l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. In linea con tale previsione regolamentare, Agcom e i Corecom delegati, in numerose decisioni (cfr. per tutte Delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 85/19/CIR), hanno ulteriormente precisato ed evidenziato che la lentezza di navigazione o il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo; pertanto l'accertamento di tale problematica non fa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 6 del c.d. Regolamento Indennizzi (di cui alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), né il diritto alla restituzione totale o parziale dei canoni corrisposti. Alla luce di quanto premesso, nel caso di specie, in cui peraltro l'istante non ha dimostrato di avere ottemperato a quanto previsto dal citato art. 8, comma 6, della Del. 244/08/CSP, le richieste formulate dal sig. XXXXX non possono che essere rigettate.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXX nei confronti di TIM S.p.a.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Milano, 22 dicembre 2021

**IL PRESIDENTE**