



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 37

**CUZZOLA XXX / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/414186/2021)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021; DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di CUZZOLA XXX del 13/04/2021 acquisita con protocollo n. 0176090 del 13/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“nel corso dei mesi di Novembre e Dicembre 2020 sono stati inoltrati numerosi reclami al numero di assistenza 191, al fine di risolvere le problematiche legate alla scarsa velocità di navigazione sull'utenza 0965337XXX a cui è abbinata una connettività fibra FTTH. Gli operatori telefonici che si sono susseguiti nell'escalation dei reclami si sono limitati a far effettuare al cliente prove di navigazione con un PC collegato direttamente al router, con risultati quasi negativi o, comunque, con soglie di connessione ben al di sotto di quelle previste dal contratto. A nulla, inoltre, sono valsi gli interventi on site dei tecnici incaricati, che hanno anche provveduto a sostituire il router senza però ottenere la risoluzione di quanto reclamato. Ad oggi risultano ancora persistenti le problematiche di connessione che, quotidianamente interferiscono con le regolari attività societarie. Si segnalano inoltre ulteriori criticità subentrate a seguito della sostituzione del router che ha, di fatto, interrotto i vari servizi remoti gestiti dalla società e per i quali, nonostante la corretta configurazione del router e delle apparecchiature ad esso collegate, non sono attualmente utilizzabili”*.

In base a quanto sopra trascritto, ha domandato: 1. “la riparazione disservizio e ripristino valori di connettività”; 2. l'indennizzo per il malfunzionamento della linea; 3. l'indennizzo per la mancata/tardiva risposta al reclamo.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito l' 11 marzo 2021.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui chiede il rigetto delle domande avanzate da controparte sul presupposto che la fattispecie del degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, e quindi non è indennizzabile. A supporto di quanto da essa asserito, ha richiamato l'art. 8 della delibera 244/08/CSP che dispone: *“qualora il cliente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio di cui al comma 1 di detta delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa”*. Ciò per evidenziare il fatto che la normativa di settore non impone ai gestori di TLC alcun obbligo di garantire una specifica velocità del servizio internet, ma solo quello di rispettare una velocità minima e, in più, non prevede indennizzo per tale disservizio, se non la facoltà per l'utente di recedere dal servizio senza penali.

Ha rilevato ancora che dall'esame delle schede tecniche non è emersa alcuna anomalia di navigazione e che quindi i parametri previsti per la fibra FTTH sono stati rispettati, così si legge in memoria: *“... 250 Mbps in download e, in upload, di 50 Mbps ...”* e che l'istante ha *“... un server/Switch con 22 apparati connessi su ETH2...”*. In più, ha messo in evidenza che il servizio “Super Fibra 1000 Mega” è completamente gratuito, perché è compensato da bonus di pari importo, come risulta dai conti telefonici allegati. Per ultimo, ha eccepito che l'utente non ha fornito alcuna prova dei disservizi lamentati e neppure si è avvalso del software Ne.Me.Sys (test della velocità di navigazione), predisposto dall'Autorità e che tutti i reclami inoltrati dall'istante sono stati tempestivamente riscontrati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

Dall'esame della documentazione presente agli atti, emerge che i test eseguiti dal ricorrente, allegati al fascicolo documentale, non presentano quelle caratteristiche di verifica e certificazione della velocità di connessione richieste dall'Autorità, con la conseguenza che non può dirsi dimostrato da parte dell'istante il malfunzionamento lamentato. A tal proposito, si ricorda che lo speed test “Ne.Me.Sys” predisposto da Agcom nell'ambito del progetto “MisuraInternet”, ai sensi della delibera n. 244/08/CSP



Calabria



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Comitato Regionale
per le Comunicazioni

in tema di “Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa” è l’unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e di avere una certificazione con valore legale. Certificazione, che si ripete, non risulta depositata in atti, da parte dell’istante. Tantomeno, può rilevare come causa di giustificazione quanto da egli sostenuto nella memoria di replica “ ... *il Test NE.ME.SYS non è eseguibile in quanto viene rilavata la presenza della componente fonia non disattivabile dall'utente e vista come un apparato collegato al router...*”, perché ciò non è stato mai contestato all’operatore.

Di contro, dall’esame della documentazione in fascicolo emerge che l’operatore ha esortato, più volte, l’utente ad effettuare il test di verifica dei parametri di navigazione, come risulta dalla nota di risposta alla segnalazione del 15 febbraio 2021 (del 17 febbraio 2021 - Prot. n. C28644785): “... *In merito all’utenza 0965337XXX, abbiamo verificato e risulta che i parametri minimi di navigazione previsti per una Fibra FTTH siano di 250 Mbps in download e, in upload, di 50 Mbps. Le comunichiamo, altresì, che sulla velocità di navigazione influiscono anche i server dei siti web cui ci si collega e le caratteristiche e/o il numero dei PC collegati. Inoltre, per verificare i parametri di navigazione, può scaricare gratuitamente, dal sito misurainternet.it, un software reso disponibile e certificato dall'AGCOM...*”.

Al riguardo, il quadro normativo di riferimento in materia di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa è dato dalla sopra menzionata delibera n. 244/08/CSP, in base alla quale 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. Sul piano normativo è bene rammentare che l’operatore, in linea generale, è tenuto a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, comma 4, delibera Agcom 179/03/CSP, All. A), in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, è tenuto a garantire la velocità minima del servizio dati (velocità minima reale di accesso alla rete). L’adempimento dell’obbligo di garantire la banda minima in downloading è verificabile solo con l’adozione del sistema Ne.Me.Sys (art. 7, comma 3, 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 tale misurazione per proporre un reclamo all’operatore e richiedere nel contempo il ripristino degli standard minimi garantiti, ovvero esigere il recesso senza costi dal contratto (art. 8, comma 6, delibera 244/08/CSP). In tal senso, si è già espressa l’Autorità con varie delibere (una tra tante, la delibera n.126/16/CIR). Difatti, la norma sopra citata, prevede espressamente che qualora il cliente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti dall’operatore 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 la 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.



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



Perciò, in ragione di quanto sopra argomentato, attesa la non produzione in atti del certificato Ne.Me.Sys, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può trovare accoglimento, poiché non si ravvisa nella condotta della resistente alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta, di cui al punto 1, poiché connessa alla richiesta di indennizzo e la richiesta, di cui al punto 3, perché dalla documentazione versata in atti emerge un dialogo tra le parti, in ordine alla medesima problematica.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Cuzzola XXX , nei confronti della società Tim – Kena Mobile –.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 22 Giugno 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della



Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale della
Calabria**

C = IT