



*Consiglio regionale della Calabria*

**DELIBERA N. 62**

**XXX CAMBARERI / TIM XXX (KENA MOBILE)  
(GU14/252202/2020)**

**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;



Calabria

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

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 XXX CAMBARERI del 03/03/2020

acquisita con protocollo n. 0096104 del 03/03/2020; VISTI

gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0965/6137XX, ha rappresentato: "le prestazioni ADSL erogate non corrispondono a quanto previsto dal contratto", e ha chiesto "l'indennizzo di euro 1.200,00". Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 24 febbraio 2020.

### **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



Calabria

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



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 vigente non prevede indennizzo per tale disservizio, se non la facoltà per l’utente di recedere dal servizio senza penali; oppure, in alternativa, la possibilità di modificare gratuitamente l’offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia, corrispondente, comunque, alle caratteristiche del proprio collegamento. Inoltre, ha rilevato 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 che, nel caso di specie, è stata garantita, come risulta dal test che lo stesso istante ha allegato. Per ultimo, ha stigmatizzato che l’istante non ha eseguito la procedura prevista dall’art. 8, comma 6, della delibera sopra citata, e, in più, non ha trasmesso all’operatore il test effettuato che evidenzia, in modo lapalissiano “la normale e buona velocità della navigazione”.

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

All’esito delle risultanze istruttorie, la domanda di indennizzo formulata dall’istante non può trovare accoglimento, giacché quanto lamentato non configura un malfunzionamento.

L’istante ha rappresentato che: “le prestazioni ADSL erogate non corrispondono a quanto previsto dal contratto”. Ebbene, nel caso di specie, trova applicazione la delibera sopra richiamata dalla resistente, che 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, dell’anzidetta delibera, sebbene cogente dall’entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l’adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all’utente finale. Tuttavia, l’articolo 8, comma 6, della detta delibera prevede espressamente 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”. Cosicché, l’utente, in assenza della produzione di circostanziate prove oggettive, dato che il test effettuato non è stato trasmesso al gestore, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore, senza costi di cessazione.



Perciò, in ragione di quanto appena espresso, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, poiché non si ravvisa nella condotta della resistente alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, visto che nel caso di specie, sono stati garantiti gli standard di qualità contrattuali, come risulta dal test allegato dall'istante - la normale e buona velocità della navigazione

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 dalla Sig.ra Cambareri 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, 12 ottobre 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore Rosario

Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente da**





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

*Calabria*



*Consiglio regionale della*



## **Rosario Carnevale**

**O = Consiglio regionale della  
Calabria**

**C = IT**