



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 02/2025

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/702089/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 30/01/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 12/09/2024 acquisita con protocollo n. 0238033 del 12/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:


1. La posizione dell’istante

Il delegato si riporta integralmente alle lagnanze rappresentate riferendo che il sig. [REDACTED] è titolare di un ufficio di consulenza condominiale sito al pianterreno di un fabbricato. Espone che a fine gennaio 2024 in procinto di traslocare al terzo piano dello stesso stabile si premurava di contattare telefonicamente il servizio clienti per fissare un appuntamento al fine di traslocare l’utenza fissa con n. [REDACTED]



- linea business e linea ultraveloce - (attiva da circa trent'anni). Nel corso delle settimane e dei mesi, il trasloco non avveniva mai e vani erano i tentativi quotidiani di sollecitare la T.I.M., sia telefonicamente che a mezzo pec e mail. Tale ritardo procurava enormi disagi dal punto di vista organizzativo. Soltanto in data 15.05.2024, i tecnici incaricati provvedevano al trasloco della linea. In ragione dell'inusitato ritardo l'utente avanzava istanza di indennizzo pari ad € 1.940,00, dovuto ai 97 giorni di ritardo nel trasloco, considerato nel calcolo il simultaneo ricorso della linea business e della linea ultraveloce dalla data richiesta trasloco del 29/01/2024 alla data di intervento 15/05/2024. Nei termini concessi l'istante deposita controrepliche avente contenuto di contestazione in ordine a quanto asserito dall'operatore ed in particolar modo relativamente al valore probatorio delle schede di servizio prodotte da TIM.

2. La posizione dell'operatore



Con propria memoria difensiva ritualmente depositata, l'operatore ha eccepito che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che, in data in data 02.02.2024 viene emesso OL di trasloco per l'utenza in contestazione, ma in data 14.02.2024 il suddetto OL viene annullato su richiesta dell'utente (vedi all.1) in quanto lo stesso non aveva ancora trasloco e chiede di posticipare l'appuntamento dei tecnici. In data 15.03.2024 viene emesso ulteriore OL di trasloco ma anche questa volta vi è un rifiuto da parte dell'utente (vedi all.2), in data 29.04.2024. Successivamente viene emesso ulteriore OL ed in data 15.05.2024 l'istante conferma il trasloco avvenuto. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto il ritardato trasloco è dipeso da cause non imputabili a Telecom Italia S.p.A., ma dai rifiuti da parte dell'utente agli interventi tecnici. Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, infatti l'art. 4 comma 3 delle C.G.A. stabilisce che: " il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. E' importante evidenziare che l'utente non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito, a conferma del fatto che fosse a conoscenza degli annullamenti da lui sollevati. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'istante ha depositato dei semplici screenshot con delle chiamate



in uscita al 191 che non hanno valore probatorio in quanto sono privi dei codici identificativi per cui le suddette chiamate potrebbero avere ad oggetto qualsiasi altro tipo di contestazione oppure potrebbero essere delle semplici chiamate informative relative a qualsiasi altra numerazione. Appare chiaro che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, si chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Letti gli atti; ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate. L'utente riferisce che già da fine gennaio del 2024 avrebbe avanzato richiesta di trasloco della linea telefonica n. [REDACTED] - linea business e linea ultraveloce-; tuttavia vi è in atti prova documentale di tale comunicazione solo in data 01/03/2024 e successive del 18/03/2024 e del 27/03/2024 a firma del delegato avv. [REDACTED] (all. 1 di parte istante). D'altro canto l'operatore produce attestazioni confermantì la conoscenza della richiesta di trasloco già dal 02/02/2024. Tuttavia dai medesimi documenti prodotti, sulla cui validità, in questa sede, non vi possono essere dubbi di sorta, l'operatore ha dimostrato che il mancato adempimento al trasloco non sia dipeso da proprie motivazioni ma da richieste avanzate dallo stesso utente che in ben due occasioni ha chiesto il rinvio delle operazioni (14/02/2024 e 29/04/2024) riprogrammato poi per il 15/05/2024 e conclusosi positivamente. Ai sensi della Delibera Agcom 179/03/CSP ove l'utente lamenta un disservizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere



la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questo caso il gestore ha fornito ampia prova della sua diligenza assolvendo all'onere previsto ai sensi dell'articolo 1218 c.c. Tuttavia, in parziale accoglimento dell'istanza si ritiene di riconoscere un indennizzo complessivo di € 1950,00 per il ritardo nell'attivazione del servizio a mezzo trasloco utenza (€ 7,50 per i 2 servizi raddoppiato trattandosi di utenza affari per 65 giorni 48 a partire dal 1 marzo 2024, decorsi giorni dieci per l'adempimento contrattualmente previsto dal gestore, e sino al 15/05/2024 giorno di attivazione del trasloco). Ogni altra istanza resta assorbita.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore telefonico TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/09/2024, è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 1950,00 (millenovecentocinquanta/00 €), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo