



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 03/2025

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/720482/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del II Corecom Campania del 06/03/2025;

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 06/12/2024 acquisita con protocollo n. 0321470 del 06/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce di aver chiesto in data 27/04/2024 l’attivazione di una nuova linea telefonica con l’offerta Tim Wifi Power Smart Mega. Nonostante le numerose segnalazioni, a suo dire, la linea non era mai stata effettivamente attivata. In data 22.7.2024 era stato depositato GU5, archiviato per un’interpretazione restrittiva dell’art. 5. Pertanto i servizi non erano attivati. l’utente sostiene che secondo il Codice delle comunicazioni elettroniche TIM è tenuta ad eseguire l’allaccio della linea telefonica : 1) Su tutto il territorio nazionale i consumatori hanno diritto di accedere, a prezzi accessibili,



alla rete telefonica e internet da postazione fissa (art. 94 del “Codice”) 2) Qualora non fosse disponibile la banda larga, l’Autorità continua a far garantire il Servizio universale vigente al 20 Dicembre 2018 (art. 97 Codice) 3) Nella vecchia formulazione dell’art. 54 del Codice delle comunicazioni elettroniche vigente al 20.12.2018 si prevedeva che: “1. Qualsiasi richiesta ragionevole di connessione in postazione fissa a una rete di comunicazione pubblica è soddisfatta quanto meno da un operatore. Il Ministero vigila sull’applicazione del presente comma. 2. La connessione consente agli utenti finali di supportare le comunicazioni vocali, facsimile e dati, a velocità di trasmissione tali da consentire un accesso efficace a Internet tenendo conto delle tecnologie prevalenti usate dalla maggioranza dei contraenti e della fattibilità tecnologica nel rispetto delle norme tecniche stabilite nelle Raccomandazioni dell’UIT” 4) Le infrastrutture di reti pubbliche di comunicazione sono assimilate, per legge, alle opere di urbanizzazione primarie (Art. 43, c. 4 Codice) Richiede: 1) Attivazione immediata, mediante cavo, dei servizi in Via [REDACTED] 2) Indennizzo per la ritardata / mancata attivazione dei servizi, dal 27/06/2024 fino all’effettiva attivazione degli stessi.

2. La posizione dell’operatore

In riferimento alla posizione dell’operatore, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, deduce che in data 24.04.2024 perveniva nei sistemi la richiesta di attivazione nuovo impianto da parte dell’istante con tecnologia fibra. L’art. 5 delle Condizioni Generali di contratto Fibra prevede espressamente “il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto”, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio ovvero a rimodulare con lo stesso tempo e modalità di attivazione”. Sostiene che in data 27.04.2024 (data del sopralluogo) l’istante viene contattato dai tecnici i quali riferivano degli impedimenti tecnici riscontrati (opposizione da parte di un terzo) per i quali non era stato possibile effettuare l’attivazione della linea, specificando che in data 13.05.2024 l’OL di attivazione risultava annullato per opposizione da parte di terzi privati allegando KO Delivery. Pertanto, la Tim eccepisce che non vi siano ritardi da imputare alla stessa società convenuta in quanto la mancata attivazione della linea era dipesa da opposizione da parte di privati.

3. Motivazione della decisione

L’istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi. In data 27.04.2024 l’utente ha sottoscritto un contratto di attivazione dei servizi di linea fissa Tim Wifi Power Smart Mega per una utenza Residenziale. Sempre in data 27.04.2024 vi è stato un sopralluogo e l’istante veniva contattato dai tecnici i quali riferivano degli impedimenti tecnici riscontrati, in particolare “opposizione da parte di un terzo”, motivo per il quale non era stato possibile effettuare l’attivazione della linea. In data 13.05.2024 l’OL di attivazione risultava annullato per opposizione da parte di terzi privati. In data 22.07.2024 l’utente inoltrava richiesta di Procedimento n. GU5/693157/2024 di omessa attivazione della linea telefonica fissa. Non allega precedenti reclami. Sul punto si richiama il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del



successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.". Il medesimo articolo prevede che "2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Orbene l'utente non ha prodotto né dedotto alcun reclamo e pertanto nessun indennizzo è da corrispondere. Venendo nel merito delle richieste, va evidenziato che l'art. 5 delle Condizioni Generali di contratto Fibra prevede espressamente "il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto", fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio ovvero a rimodulare con lo stesso tempo e modalità di attivazione". Orbene la linea non è stata attivata nei 60 gg. (27.06.2024) e l'utente è venuto a conoscenza della motivazione circa l'impossibilità di attivare la linea per opposizione da parte di terzi solo all'udienza di conciliazione del 10.09.2024. Sul punto giova ricordare per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. L'esame della documentazione allegata dall'operatore ha dimostrato che l'utente non è stato messo a conoscenza della impossibilità se non a seguito dell'udienza di conciliazione del 10.09.2024. Pertanto in ordine alla quantificazione dell'indennizzo spettante all'istante, atteso ut supra che nella fattispecie che ci occupa ricorre non un caso di ritardo nell'attivazione del servizio bensì un caso di mancata attivazione del servizio (ossia di una linea nuova voce e dati) non espressamente contemplato dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), trova applicazione l'art. 4, comma 2, del predetto Regolamento ("L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi

necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”), in combinato disposto con l'art. 13, comma 7, primo capoverso dello stesso ove leggesi: “Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento”. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento. Pertanto per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità di attivare la linea telefonica, la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2024 (60° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 10 settembre 2024 (data della udienza di conciliazione e conoscenza dei motivi ostativi che hanno determinato la mancata attivazione della linea), per un totale di euro 1.125,00 comprensivi per il servizio voce e dati.

Ora non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, in primis che l'istante, prima dell'attivazione della procedura di Ug e di Gu5 del 22.07.2024 non abbia allegato né provato l'effettuazione di ulteriori segnalazioni e/o solleciti ad essa precedenti - contrariamente a quanto genericamente asserito nel formulario <Nonostante le numerose segnalazioni>. Tale condotta sarebbe, quindi, valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato e che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. inciderebbe nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'assorbimento di eventuali altri indennizzi.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati: 1) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità di attivare la linea telefonica la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2024 (60° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 10 settembre 2024 (data della udienza di conciliazione e conoscenza dell'impedimento), per un totale di euro 562,50; 2) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità di attivare la connessione dati è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del Regolamento indennizzi, per complessivi 75 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 giugno 2024 (60° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 10 settembre 2024 (data della udienza di conciliazione e conoscenza dell'impedimento), per un totale di euro 562,50, 3) ogni eventuale ulteriore indennizzo è assorbito dall'indennizzo principale di cui al punto 1) e 2).



DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), per la mancata attivazione della linea telefonica dell'istante dal 27/06/2024 al 10/09/2024 per un totale di 75 giorni, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo nella misura di euro 7,50 pro die per ogni servizio per un totale di euro 1.125,00 (millecentoventicinque/00 €), entro sessanta giorni dalla data di notifica del presente atto, maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. Ogni eventuale ulteriore indennizzo è assorbito dall'indennizzo principale.

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

