

**DELIBERA N. 53/2025**

**XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/667262/2024)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/03/2024 acquisita con protocollo n. 0072029 del 07/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «l'istante riferisce che da novembre 2020 ha fatto formale richiesta di trasferimento della sua linea telefonica da via XXXXXXXX n° 15 a via XXXXXXXXXXXXX nell'abitato di Laterza, e nonostante i ripetuti solleciti al servizio clienti la Vs. società si è resa inadempiente alla richiesta. Infatti, ad oggi, non risulta effettuato il trasloco della linea fissa per l'utenza del n° 09XXXXXX83, e quindi il sig. XXXXXXXX è impossibilitato ad utilizzare i servizi la linea telefonica e la connessione ad Internet. Si precisa che il sig. XXXXXXXX ha provveduto ad effettuare i lavori necessari per predisporre l'allaccio della linea telefonica. Inoltre la TIM ha disatteso ogni richiesta telefonica al servizio clienti, di provvedere all'allaccio della linea». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede: "applicazione dell'art. 4 della Delibera 347/18/CONS, e corresponsione dell'indennità prevista a far data da novembre 2020 a tutt'oggi".

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

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 29.10.2020 è stata fatta una richiesta di trasloco in Viale XXXXXXXXXXXXX Laterza (Ta); [...] In pari data viene emesso l'ordine di trasloco il quale viene annullato in data 30.11.2020 per ko cliente in quanto mancava la tubazione che doveva predisporre il cliente, si resta in attesa di comunicazione del cliente alla fine di lavori a suo carico. [...] Tale motivazione è esplicita anche nelle note di Open Access (vedi allegato), nelle quali viene indicata tutta l'attività svolta dai tecnici incaricati per il trasloco della linea. L'utente dal 30.11.2020 non ha più manifestato la volontà di traslocare la linea, infatti non sono presenti né solleciti né richieste di attivazione. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato neanche un GU5. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera

Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Appare opportuno prendere in considerazione anche l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, il esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti l'istante ha presentato un solo reclamo in data 13.01.2024 ( 4 anni dopo la richiesta di trasloco) propedeutico all'istanza di conciliazione depositata in data 27.01.2024. Appare utile richiamare anche l'art. 19 punto 5.5 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche il quale espressamente prevede: "in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore, evenienza quest'ultima che non si è verificata nel caso de quo, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto. Come sopra indicato l'istante ha reclamato una sola volta in data 13.01.2024, ( l'OI risulta annullato in data 30.11.2020 a seguito ultimo sopralluogo) tenendo un comportamento emissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo precedente. La palese carenza di interesse è poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto deve prendersi atto che l'utente ha esperito il primo reclamo scritto in data 13.01.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 27.01.2024, non attendendo, dunque i tempi di risposta contrattualmente previsti. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione (Determina Corecom Puglia n. 60/23). 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».

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

All'esito dell'istruttoria la richiesta di indennizzo avanzata non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente lamenta che l'operatore convenuto non ha dato seguito a una richiesta di trasloco risalente al novembre 2020. Il primo reclamo di cui si ha evidenza in atti, tuttavia, reca data 12 gennaio 2024, vale a dire

trascorsi circa tre anni dal disservizio lamentato. Tale circostanza deve condurre all'applicazione della causa di esclusione di cui all'art. 14, co. 4, del Regolamento indennizzi di cui all'all'A alla Delibera 347/18/CONS, che prevede: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". L'inerzia dell'utente, infatti, non può tradursi in un aumento fuori proporzione del lasso di tempo indennizzabile, avendo concorso, di fatto a cagionare il disservizio.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco