

**DELIBERA 017/2024/CRL/UD del 26/01/2024**  
**E. Rxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/618858/2023)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di E. Rxxx del 05/07/2023 acquisita con protocollo n. 0179867 del 05/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante contesta la mancata attivazione del servizio di nuovo impianto di telefonia fissa su rete telefonica pubblica analogica RTG, nelle aree classificate "Nuclei abitati" o "Case sparse". In particolare, sul punto, deduceva: a) di essere assegnataria della numerazione 06.901xxx; b) di aver all'uopo sottoscritto e accettato preventivo per lavori con versamento di una somma di € 1.212,19 (pari al 30% del costo complessivo di installazione del collegamento) per la messa in opera dei lavori; c) che dopo svariati appuntamenti fissati dal tecnico per sopralluogo e inizio lavori e allaccio, nessuno si presentava all'appuntamento; d) di aver inviato PEC di reclamo, senza riscontro. Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva: i. l'attivazione del servizio; ii. Indennizzo per ritardo/mancata attivazione; iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. Storno Rimborso; v. varie ed eventuali.

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

Con memoria difensiva di parte del 21.09.2023, si costituiva l'Operatore il quale, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità della richiesta avversaria, attesa la formalizzazione della rinuncia all'attivazione della linea da parte dello stesso utente. Sul punto TIM precisava testualmente: "(...) in data 10 luglio 2023, la Sig.ra Ripa comunicava a Tim la propria volontà di rinunciare alla linea, dichiarando ciò nel formulario con il quale la stessa richiedeva al Corecom, in data 25 luglio 2023, un provvedimento temporaneo. Tale richiesta, preso atto della volontà dell'istante, veniva quindi rigettata dal Corecom che archiviava il procedimento". L'Operatore, a quel punto, osserva di essere stato costretto ad annullare l'ordine di attivazione. Nel merito, contestava come le avverse deduzioni e richieste fossero generiche, infondate e, comunque, totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. In particolare, sempre nel merito, la TIM osservava che a fronte della sottoscrizione del modulo di richiesta allaccio del 23.02.2023, i lavori sarebbero terminati entro il termine di novanta giorni dalla ricezione da parte di Tim dello stesso e che tale termine avrebbe potuto subire delle modifiche data la complessità dei lavori da effettuare. Tuttavia, in data 9 maggio 2023, l'istante sottoscriveva un altro modulo in cui si impegnavo a versare un'altra somma resa necessaria dal prolungarsi dei lavori, fino alla rinuncia all'attivazione, come sopra descritta. Poste tali premesse, la società convenuta non potendo in alcun modo ritenersi responsabile dei presunti disservizi lamentati dall'istante, chiedeva il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto e, in ogni caso, non provata.

### 3. Motivazione della decisione

La domanda di condanna dell'Operatore all'immediata attivazione della linea telefonica deve essere rigettata, in quanto inammissibile. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'art. 20, c. 4, del. AGCOM 353/19/CONS ai sensi del quale: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Sul punto, infatti, deve essere rilevato che la richiesta di cui al punto i. dell'istanza di definizione sia del tutto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore all'esecuzione di lavori sulla propria rete. Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare comunque accoglimento, per i motivi che seguono. L'istante, nel lamentare la mancata attivazione del servizio di linea fissa presso la propria abitazione, chiede l'applicazione degli indennizzi previsti per omessa/ritardata attivazione, nonché per omessa risposta al reclamo PEC 13.03.2023. Le domande di indennizzo non possono essere accolte. La Sig.ra RIPA assume di aver richiesto in data 23.02.2023, a mezzo di sottoscrizione modulo all'uopo deputato, l'attivazione del servizio di nuovo impianto di telefonia fissa su rete telefonica pubblica analogica RTG; come rilevato dal Gestore, l'utente approvava espressamente la clausola in base alla quale i lavori sarebbero terminati entro il termine di novanta giorni dalla ricezione da parte di Tim del modulo sottoscritto e che tale termine avrebbe potuto subire delle modifiche data la complessità dei lavori da effettuare. Tuttavia, non solo già alla successiva data del 7.04.2023 (43 giorni dopo), l'istante introduceva procedimento GU5 per l'attivazione del servizio, ma nelle more del procedimento sottoscriveva ulteriore modulo del 9.05.2023, in cui si impegnava a versare una somma integrativa resasi necessaria dal prolungarsi dei lavori. Tale contegno apparentemente incoerente e contraddittorio, si manifestava successivamente come volontà di rinuncia all'azione in quanto in data 10 luglio 2023, la Sig.ra Ripa esprimeva a Tim la propria volontà di rinunciare alla linea, a seguito della quale l'Operatore comunicava formalmente che: "in riferimento al procedimento GU5 596957/2023, facciamo seguito al colloquio intercorso con il settore tecnico per informarla che abbiamo preso atto della sua rinuncia all'attivazione della linea in oggetto in Via Monte Sarapollo 3 Sacrofano (RM)" (cfr. nota TIM C33425269 del 10/07/2023, in atti). A seguito di ciò, alla successiva data del 25.07.2023 la parte istante revocava il mandato all'associazione dei consumatori nominata in rappresentanza e non presenziava

alle udienze di discussione fissate ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni, rendendosi irreperibile. Sul punto, pertanto, può essere rilevata la definitiva intervenuta cessazione della materia del contendere.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Si rigetta l'istanza proposta dalla Sig.ra Exxx R. nei confronti della società TIM SpA. Spese di procedura compensate.

**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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to