AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 47/2025

XXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/711911/2024)

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 28/10/2024 acquisita con protocollo n. 0282885 del 28/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 che: «In data 12.8.2023 l'istante chiese a TIM, responsabile del servizio universale, l'attivazione della linea presso la propria abitazione. Nonostante le numerose richieste, l'attivazione non è mai avvenuta. Nel dettaglio, il 16.8.2023 venne assegnato il numero 080******16. Il 28.8.2023 vennero i tecnici ma, in assenza di armadietto, venne rinviato l'intervento. A seguito di contestazioni al 187, vennero inserite nuove richieste, il 5.10.2023 venne assegnato nuovo numero di telefono. A seguito di sollecito al 187, questi suggerisce di inserire nuova richiesta, ciò avvenne il 16.12.2023 e venne assegnato un terzo numero di telefono. Ulteriore richiesta venne inserita il 13.3.2024. In assenza di concrete iniziative da parte di TIM, il 10.7.2024 è stato depositato GU5, ma TIM rispose che non c'è copertura, pur avendo l'onere di creare le infrastrutture. Si ricorda infatti che, su tutto il territorio nazionale, i consumatori hanno diritto di accedere, a prezzi accessibili, alla rete telefonica e internet da postazione fissa (art. 94 Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259). Le infrastrutture di reti pubbliche di comunicazione sono assimilate, per legge, alle opere di urbanizzazione primarie (Art. 43, c. 4 Codice). Ai sensi dell'art. 1 della Delibera n. 456/16/CONS (all. 5) "La Società Telecom Italia S.p.A. ha l'obbligo di fornire i servizi di cui agli articoli 54 e 56 del Codice alle condizioni elettroniche"». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Attivazione linea voce e dati in ****** **** ***** Noicattaro (BA); II. Indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea voce e dati dal 22.8.2023 all'attivazione.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che risultano emessi 5 ordini di lavoro per attivazione linea telefonica dal 08/08/2023 fino all'ultimo del 13/03/2024 tutti nello stato annullato/scartato, l'ultimo con la seguente dicitura: AREA NON COPERTA DAL SERVIZIO- ASSENZA INFRASTRUTTURE (vedi schermata allegata). E' importante evidenziare che l'utente è stato prontamente messo a conoscenza dell'impossibilità tecnica di attivare l'utenza telefonica con la tecnologia fibra a seguito di sopraluogo in data 28.08.2024 in quanto presente sul luogo. Nessun inadempimento contrattuale può essere imputato alla società convenuta in quanto la mancata attivazione della linea è stata determinata dall'assenza di

copertura del servizio fibra nel luogo di ubicazione della linea telefonica. L'art. 15.4 delle C.G.A. stabilisce che: "nel caso di ritardo rispetto al tempo mas-simo di riparazione e/o attivazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33…….Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom". Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, altresì, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento. L'eccezionalità tecnica esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 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, an-che se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad una 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. Appare palese un'assenza di interesse da parte dell'utente, in ragione del fatto che lo stesso ha tenuto, un comportamento omissivo 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. A riprova dell'assenza di responsabilità dell'operatore convenuto sta il fatto che il Gu5 depositato dall'utente in data 10.07.2024 (circa un anno dopo dalla richiesta) non ha avuto seguito, infatti l'Autorità adita non ha emesso nessun provvedimento di attivazione nei confronti della società convenuta». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito indicati. Le domande sub I) e sub II) vengono trattate congiuntamente. L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio voce e dati (TIM WIFI POWER SMART MEGA) a decorrere dal 12/08/2023. In particolare, l'utente evidenzia che vennero emessi cinque ordini di attivazione di cui l'ultimo in data 13/03/2024. Relativamente al primo ordine di attivazione, l'utente afferma che, dopo l'assegnazione del numero 080*******16, in data 28/08/2023 i tecnici rinviarono l'intervento per l'assenza dell'armadietto. Stante il protrarsi della mancata attivazione, in data 10/07/2024, l'istante, contestualmente all'avvio della procedura di conciliazione, presentava istanza GU5; in tale circostanza, l'operatore, in data 11/07/2024, comunicava all'interno del fascicolo documentale: "…il settore preposto ci comunica che dalle verifiche effettuate risulta che sono stati già emessi 4 OL di NIP dal 12.08.23 ANNULLATI E/O SCARTATI. L'ultimo è del 13.03.24 SCARTATO per area non coperta dal servizio. La sede cliente al momento non è servita da rete telefonica per problemi con le infrastrutture". Giova rammentare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori

sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale; 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore, laddove impossibilitato ad attivare il servizio entro il termine contrattualmente previsto, informare l'utente illustrando le ragioni. Nel caso di specie, ad eccezione della mancata attivazione relativa al primo ordine emesso dal gestore, in relazione alla quale l'utente era stato edotto dei motivi ostativi (l'assenza dell'armadietto), l'operatore a far data dal 05/10/2023 (giorno del secondo ordine di attivazione) non ha assolto ai propri oneri informativi: solo in sede di procedimento di urgenza, precisamente in data 11/07/2024, l'operatore ha rappresentato la sussistenza di problemi inerenti le infrastrutture. Alla luce delle motivazioni che precedono, deve riconoscersi, in accoglimento della domanda sub II), in favore dell'utente, l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e fibra, nei termini di seguito indicati. Si richiama la disposizione di cui all'art. 13 comma 6 del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) a mente della quale: "In caso di utenza mobile nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi". Considerato che, in base all'art 5 delle Condizioni generali di contratto dell'Offerta Fibra dell'operatore "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 dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione", il periodo indennizzabile è da calcolarsi dal 05/12/2023 (corrispondente al sessantunesimo giorno successivo alla data del 05/10/2023, giorno del secondo ordine di attivazione) sino al 11/07/2024, giorno in cui, con comunicazione inserita nel fascicolo documentale inerente la procedura GU5, il gestore ha reso edotto l'istante in ordine alla sussistenza di problematiche tecniche infrastrutturali. Considerata la misura di 7,50 euro, pro die, aumentata di un terzo, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 4, commi 1 e 2, e art. 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi, dato l'arco temporale di n. 219 giorni, l'indennizzo da corrispondersi in favore dell'utente è pari all'importo complessivo di € 2.190,00 (duemilacentonovanta/00). Al fine di garantire il servizio universale, l'art. 94 del Codice delle comunicazioni elettroniche, recependo la normativa eurounitaria, stabilisce che sul territorio nazionale "i consumatori hanno diritto ad accedere a un prezzo accessibile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, a un adeguato servizio di accesso a internet a banda larga e a servizi di comunicazione vocale, che siano disponibili, al livello qualitativo specificato, ivi inclusa la connessione sottostante, in postazione fissa, da parte di almeno un operatore". Peraltro, l'operatore avrebbe comunque dovuto provvedere ad attivare il servizio dati con la migliore tecnologia disponibile, in modo tale da assicurare il servizio universale definito dal D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche), in considerazione dell'obbligo sancito dall'Autorità, a

carico di Tim S.p.a. (cfr. Art. 1 della Delibera n. 456/16/ CONS). Deve dunque trovare accoglimento la domanda sub I). Tim, pertanto, qualora non abbia già provveduto e l'interesse dell'utente sia attuale, si deve adoperare al fine di attivare le linee voce e dati oggetto del rapporto contrattuale.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza, l'operatore Tim SpA (Kena Mobile), qualora non vi abbia già provveduto e l'interesse dell'utente sia attuale, è tenuto a porre in essere i necessari atti, con la piena discrezionalità tecnica dell'operatore medesimo, per garantire l'attivazione delle linee voce e dati oggetto del rapporto contrattuale. Tim S.p.A (Kena Mobile) è, altresì, tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di euro 2.190,00 (duemilacentonovanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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