

**DELIBERA N. 49/2025**

**XXXXXX XXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/716641/2024)**

**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 19/11/2024 acquisita con protocollo n. 0304526 del 19/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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 privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "L'istante, in data 14.5.2024, stipulava con TIM S.p.a. il contratto per l'attivazione della linea telefonica "TIM WiFi Power Smart – FTTH Naked" (fibra) alla quale veniva successivamente attribuito il numero 0832\*\*\*\*\*61. In data 03.06.2024, il geometra incaricato da TIM eseguiva un sopralluogo in via \*\*\*\*\* (luogo dell'attivazione della linea) e, una volta accertata la regolarità e idoneità del punto esterno di allaccio, evidenziava la necessità di esecuzione lavori sulla pubblica via per l'interramento del cavo, previa autorizzazione del Comune di Trepuzzi la cui istanza veniva inoltrata all'ente in data 11.06.2024. Il Comune in data 24.06.2024 rilasciava l'autorizzazione. A questo punto TIM disponeva del tempo necessario a concludere i lavori entro il termine stabilito dal Regolamento che scadeva il 13.07.2024. Invece, pur disponendo dell'autorizzazione non si attivava in tal senso, neanche a seguito dell'invio del messaggio whatsapp del 26.06.2024 con il quale l'istante inviava i dati di geolocalizzazione della propria abitazione in risposta a specifica richiesta Tim proveniente, in pari data, dal telefono mobile n. 347\*\*\*\*\*42. In data 24.07.2024, con messaggio whatsapp inviato alla stessa utenza mobile, l'istante sollecitava i lavori ottenendo la seguente risposta: "Settimana prossima facciamo gli scavi, in questi giorni la contatteremo per confermare l'eventuale data". Neanche a tale messaggio seguiva l'inizio lavori. Cosicché in data 04.09.2024 l'istante inviava a mezzo pec intimazione-reclamo rimasta priva di riscontro e, in data 10.10.2024, avviava la procedura di Conciliazione. Soltanto in data 19.10.2024 (con il tentativo di conciliazione già avviato) TIM attivava finalmente la linea telefonica presso l'abitazione dell'istante in via \*\*\*\*\*, vale a dire con 98 giorni di ritardo rispetto al termine stabilito dal Regolamento. L'importo di 300 euro offerto da Tim in sede di conciliazione non è stato ritenuto congruo". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'indennizzo di euro 712,50 per il servizio "VOCE" ai sensi dell'art. 4 commi 1 e 2 del suddetto Regolamento, importo determinato dall'indennizzo giornaliero di euro 7,50 moltiplicato per 98 giorni di ritardo nell'attivazione; II. l'indennizzo di euro 950,00 per il servizio "FIBRA" banda ultra larga ai sensi del combinato disposto dell'art. 4 commi 1 e 2 e dell'art. 13 comma 2 del suddetto Regolamento, determinato dall'indennizzo giornaliero di euro 7,50 moltiplicato per 98 giorni di ritardo nell'attivazione aumentato di 1/3; III. l'indennizzo di euro 37,50 per la mancata risposta all'intimazione-reclamo del 04.09.2024 ai sensi dell'art. 12 del suddetto Regolamento, determinato dall'indennizzo giornaliero di euro 2,50 moltiplicato per i giorni di ritardo rispetto alla scadenza del termine di 30 giorni (15 giorni); IV. tutti gli indennizzi previsti dalla legge e dal

Regolamento; Il tutto per l'importo complessivo pari ad € 1.700,00, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza.

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

L'operatore convenuto nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, la richiesta di nuovo impianto è stata emessa il 14.5.2024. Dalle note fornite da open access trattasi di impianto in zona oltre il perimetro abitato per il quale i lavori per la posa della Fibra erano subordinati alla richiesta di permessi per scavi su suolo comunale. La suddetta richiesta risulta inoltrata all'Ente Comunale dalla società convenuta in data 11.06.2024, solo dopo l'autorizzazione pervenuta dall'Ente Comunale si è provveduto all'attivazione della linea avvenuta in data 19.10.2024. Pertanto, appare evidente che non vi sono ritardi da imputare alle società convenuta la quale si è adoperata celermente per la risoluzione delle problematiche tecniche accorse ed ha attivato la linea a seguito di autorizzazione agli scavi da parte dell'ente Comunale. 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 tempi e modalità di attivazione". Si ritiene, pertanto, non sussistere nessun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, ravvisandosi, invece, l'eccezionalità tecnica prevista dall'art. 15 comma 4 delle C.G.A. Tale articolo stabilisce che: " nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del 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 (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni)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. Un altro aspetto importante da considerare è l'assenza di reclami, infatti l'utente ha reclamo per la prima volta a settembre 2024, reclamo propedeutico all'istanza di conciliazione presentata in data 10.10.2024. 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 04.09.2024 proponendo istanza di conciliazione innanzi a questo Corecom in data 10.10.2024, 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)". La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) si osserva quanto segue. L'istante lamenta, a seguito di stipulazione del contratto "TIM WiFi Power Smart – FTTH Naked (fibra)" sottoscritto in data 14.05.2024, il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e fibra, in quanto avvenuta soltanto in data 19.10.2024. Di contro, l'operatore convenuto attribuisce il suddetto ritardo alla sussistenza di causa di forza maggiore, rappresentata, nello specifico, dalla necessaria previa autorizzazione da parte dell'ente comunale per l'esecuzione dei lavori di scavo su suolo pubblico. Ciò premesso, dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che, dopo la stipulazione del contratto, in data 03.06.2024, veniva effettuato, da parte del tecnico incaricato dalla TIM, opportuno sopralluogo, a fronte del quale, in data 11.06.2024, veniva presentata istanza di autorizzazione per la posa e installazione di infrastrutture FTTH presso l'ente comunale, come da allegato agli atti. Al riguardo, si rileva che nel fascicolo documentale risulta prodotta l'autorizzazione fornita dal Comune in data 24.06.2024. Tuttavia, con memoria di replica del 11.01.2025, l'utente ha evidenziato di aver avuto contezza della data di effettiva autorizzazione solo a seguito di istanza di accesso agli atti proposta ai sensi della legge 241/1990; per tale circostanza l'istante, considerando il termine massimo di 60 giorni previsto dalle condizioni contrattuali per l'attivazione della fibra, ha avanzato la richiesta di indennizzo dal giorno 13.07.2024, corrispondente al sessantesimo giorno successivo alla stipula del contratto (14.05.2024). In proposito, si rileva che nel fascicolo documentale relativo alla procedura di conciliazione, v'è evidenza del reclamo presentato dall'istante in data 04.09.2024, dal quale si evince uno scambio di messaggi con i tecnici della TIM, l'ultimo dei quali inviato, come asserito dall'utente, in data 24.07.2024. Per completezza si rileva che, in sede di udienza di definizione, il gestore, dopo la proposta conciliativa di riconoscimento della somma di € 540,00, rifiutata dall'istante, ha sostenuto la decorrenza del termine di 60 giorni per il completamento dei lavori, dalla data di autorizzazione da parte del Comune, ossia 24.06.2024. Orbene, in considerazione delle evidenze documentali, tenuto conto, altresì, del comportamento delle parti, può riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e fibra, ai sensi degli artt. 4, commi 1 e 2, e 13, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, calcolati come segue. Il dies a quo è da individuarsi nel giorno 24.08.2024, corrispondente al sessantunesimo giorno successivo alla data del 24.06.2024, di autorizzazione da parte dell'ente comunale; il dies ad quem è da identificarsi nella data del 19.10.2024, di avvenuta attivazione dei servizi, circostanza confermata da entrambe le parti. Con riferimento al servizio voce, data la misura dell'indennizzo, pari a euro 7,50 pro die, prevista dall'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 56 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00). Relativamente al servizio fibra, la misura dell'indennizzo è pari ad euro 7,50 al giorno, aumentata di un terzo ai sensi dell'art. 13, comma 2, del suddetto Regolamento, per n. 56 giorni, pertanto l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 560,00

(cinquecentosessanta/00). La richiesta sub III) può trovare accoglimento, atteso che in atti non v'è evidenza di riscontro al reclamo presentato dall'istante in data 04.09.2024. Pertanto, deve riconoscersi l'indennizzo di cui all'art. 12 del ridetto Regolamento, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, sulla base delle condizioni generali di abbonamento di TIM, nel trentunesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo e dunque nel giorno 05.10.2024; il termine finale è da individuarsi nel giorno 10.10.2024, data di deposito dell'istanza di conciliazione. Considerata la misura dell'indennizzo, pari a euro 2,50 pro die, prevista dal suddetto articolo 12 del Regolamento indennizzi, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 5 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di euro 12,50 (dodici/50). Con riferimento alla richiesta sub IV) si osserva che non si ravvedono, nel caso di specie, ulteriori ipotesi indennizzabili ai sensi dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, TIM S.P.A, in parziale accoglimento delle richieste di parte istante, è tenuta, tramite bonifico bancario, in favore dell'utente, a corrispondere l'importo complessivo di € 992,50 (novecentonovantadue/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, di cui: - euro 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce; - euro 560,00 (cinquecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra; - euro 12,50 (dodici/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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