

**DELIBERA N. 9/2025**

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/620187/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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 12/07/2023 acquisita con protocollo n. 0186398 del 12/07/2023;

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'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «Il 31.10.2022 abbiamo sottoscritto un contratto TIM COMUNICA e contestualmente, come da contratto, abbiamo richiesto la migrazione delle numerazioni oggetto di istanza. Da Ottobre ad oggi TIM non è stata in grado con nessuno del suo personale di adempiere alle richieste contrattuali e non ci ha dato alcun riscontro circa i tempi di attivazione. Tale ritardo sta causando disagi tecnici ed economici sia per quanto riguarda le prenotazioni CUP sia per quanto riguarda la linea stessa che risulta essere dissociata. Abbiamo reclamato più volte anche a mezzo pec del ns legale ma non vi è stato riscontro». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per ritardata/mancata attivazione; II) indennizzo per assenza di comunicazioni da parte di Tim Spa; III) indennizzo per malfunzionamenti delle utenze; IV) spese procedura; V) storno fatture attivazione varie ed eventuali nel corso del procedimento; VI) indennizzo per eventuale perdita numerazione.

### **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 l'istante in data 31/10/23 ha contrattualizzato l'attivazione di una Tim Unica su due sedi: ( VIA XXXXXXXX n. 73- E VIA XXXXXXXX n. 08). Per la sede di Via XXXXXXXX n. 73 le utenze n. 09XXXXXX10 e aggiuntivo 09XXXXXX55 Risultano essere passate in linee IP dal 21.06.2023, mentre la fibra n. 09XXXXXX48 E LA TIM COMUNICA 09XXXXXX95 risultano attive e funzionanti dal 17/03/23. Non si riscontrano ritardi nell'attivazione delle suddette utenze in quanto si trattava di un impianto telefonico complesso i cui tempi di attivazione sono maggiori rispetto ai tempi previsti per le utenze tradizionali. Appare opportuno evidenziare che l'istante non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione de quo, il che avvalorava il fatto che era pienamente a conoscenza dei tempi di attivazione. Infatti dalla documentazione in atti non vi è la presenza di reclami scritti inoltrati alla società convenuta successivamente a quelli indicati nel retro cartellino. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. 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, non risulta presentato neanche un Gu5 nei tempi previsti. Infatti è presente un procedura GU5 a luglio 2023 (9 mesi dopo la richiesta di attivazione) quando le utenze risultavano già attive (vedi procedimento 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). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, 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. 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**

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Preliminarmente, deve rilevarsi la tempestività, e dunque l'ammissibilità delle memorie del gestore, applicandosi anche al caso di specie il periodo di sospensione di cui all'art. 16 del Regolamento di procedura, che prevede: "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto". Viceversa non è ammissibile la memoria depositata da parte istante il 26/09/2023, a mente della disposizione testé richiamata che assegna al solo gestore il termine di quarantacinque giorni per il deposito delle memorie, e solo successivamente, ad entrambe le parti, ulteriori termini per controrepliche. L'utente non può infatti ampliare l'oggetto dell'istanza con documenti successivi al deposito della stessa, pena la compromissione del diritto di difesa della parte convenuta e l'aggiramento dell'obbligo di previo esperimento della conciliazione sulle questioni in controversia. L'esame della presente controversia resterà dunque limitato alle sole numerazioni oggetto del formulario GU14 09xxxxxx10 e 09xxxxxx55, di cui l'utente lamenta la mancata migrazione. Nel merito, la domanda sub I), di "indennizzo per ritardata/mancata attivazione", da intendersi, in ottica di favor utentis e secondo il suo significato più logico e pertinente con le doglianze esposte, come richiesta di indennizzo per ritardata migrazione, può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'operatore convenuto non ravvisa ritardi nelle operazioni di migrazione in quanto "si trattava di un impianto telefonico

complesso i cui tempi di attivazione sono maggiori rispetto ai tempi previsti per le utenze tradizionali”. La parte convenuta, tuttavia, non solo non produce alcuna allegazione comprovante la particolarità dell’intervento, ma non specifica nemmeno le ragioni dell’asserita complessità, le tempistiche relative ai lavori richiesti né qualsiasi altro elemento utile a meglio comprendere e valutare l’eventuale sussistenza di cause di forza maggiore o di eccezionalità tecnica. Come è ben noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è l’art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l’istante, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Telecom non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall’istante. Non secondaria, inoltre, è la circostanza per cui risulta assente in atti qualsiasi comunicazione all’utente, da parte dell’operatore, circa il ritardo nelle operazioni di migrazione, circa le sue ragioni e circa le prospettive di risoluzione. In materia, vigono i seguenti principi: “Sussiste la responsabilità dell’operatore recipient per il ritardo nell’espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all’utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell’utente.” (Agcom Delibera n. 121/11/CIR e delibera n. 083/2022/CRL/UD). E ancora: “Nell’ambito delle procedure di migrazione l’onere propulsivo è dell’operatore recipient che, qualora riscontri impedimenti tecnici in fase di migrazione, deve prontamente darne comunicazione all’utente. Nel caso risulti che l’operatore non abbia adempiuto a siffatti oneri informativi, in assenza di contestazioni, la responsabilità per il ritardo nella migrazione è ascrivibile al solo recipient”. (delibere Agcom nn. 8/19/CIR, 13/21/CIR, 17/22/CIR, 18/22/CIR, 9/23/CIR; determinazione n. 35/22/DTC). Non può, in ultimo, concordarsi con l’eccezione del gestore circa il mancato esperimento di reclami, atteso che l’utente fornisce codice identificativo, non contestato, del reclamo telefonico dell’8/2/2023, tempestivo ai sensi dell’art. 14 del Regolamento Indennizzi in quanto inoltrato entro tre mesi dal disservizio occorso. Deve dunque disporsi in favore dell’utente indennizzo ex art. 7, co. 1, del Regolamento Indennizzi in ragione del ritardo occorso nella procedura di passaggio tra operatori. La tempistica dell’espletamento della migrazione è stabilita dall’Autorità in 30 giorni (cfr. delibera n. 226/2023/CRL/UD), e ciò in coerenza con le previsioni di cui alla L. 40/2007, che pone in tale arco temporale il termine massimo di preavviso dell’utente per il passaggio da un operatore a un altro. Dies a quo per l’indennizzo sarà dunque il 1/12/2022, trentunesimo giorno successivo contratto sottoscritto in data 31/10/22. Dies ad quem, in base a quanto depositato in atti, va fissato nella data del 21/6/2023. Ne deriva un arco temporale

indennizzabile di 202 giorni, che, moltiplicato per il parametro di 1,50 euro pro die previsto dall'art. 7, co. 1, del Regolamento Indennizzi, raddoppiato a 3,00 euro pro die, ai sensi dell'art. 13, co. 1, del Regolamento, in ragione della natura "affari" del contratto, darà luogo a un indennizzo di 606,00 euro per il ritardo nella migrazione del servizio voce e di un pari indennizzo di 606,00 euro per il ritardo nella migrazione del servizio dati. Tali indennizzi, in applicazione dell'art. 13, co. 5, del Regolamento sono disposti in maniera unitaria per entrambe le utenze, risultando ciò più proporzionale ed equo rispetto alle particolarità del caso di specie, considerati l'assenza in atti di reclami scritti e di solleciti, anche telefonici, successivi all'8/2/2023. La domanda sub II), di "indennizzo per assenza di comunicazioni da parte di Tim Spa", non può essere accolta, non avendo la fattispecie in questione rilevanza autonoma ed essendo stata assorbita nella trattazione della domanda sub I). La domanda sub III), di "indennizzo per malfunzionamenti delle utenze" non può essere accolta, non essendo stata descritta nella ricostruzione in fatto alcuna ipotesi di malfunzionamento. La domanda sub IV), di "spese di procedura", non può trovare accoglimento, attesa la gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate; La domanda sub V), di "storno fatture attivazione varie ed eventuali nel corso del procedimento" non può trovare accoglimento, attesa la sua genericità e il mancato deposito in atti, a fronte della richiesta istruttoria di questo Corecom del 25/7/2023, delle fatture di cui si chiedeva lo storno o il rimborso. Non può infine essere accolta la domanda sub VI), di "indennizzo per eventuale perdita numerazione" perché ipotesi estranea al caso di specie.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa (Kena Mobile) è tenuta a corrispondere all'utente, mediante compensazione dell'eventuale posizione debitoria e, per il residuo, mediante assegno circolare a quest'ultima intestato, la somma complessiva di 1.212,00 (milleduecentododici/00) euro, di cui 606,00 euro a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio voce e 606,00 euro a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio dati, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Bari, 28 gennaio 2025

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

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco