DELIBERA N.10 /DEF.

V. G. IMPRESA INDIVIDUALE / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/752087/2025)

Il Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 04/08/2025;

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*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom"* e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall'Autorità con delibera n.427/22(CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co. Re. Com. Calabria, in data 14 - 21 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di V. G. IMPRESA INDIVIDUALE del 13/05/2025 acquisita con protocollo n. 0117615 del 13/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

Nell'istanza, l'utente espone quanto segue: 1) Il 18.6.24 ha stipulato un contratto con Tim per l'attivazione di una linea fissa voce – dati - tipologia Affari, offerta "Tim premium base mega", numero ordine EC-1718626972479-906 - presso c.da XXX, snc in XXXXX (XX); 2) l'offerta, che risultava disponibile pure sul sito dell'Operatore per l'indirizzo indicato (all. 4), prevedeva internet illimitato e chiamate da telefono fisso a consumo al costo di 25,90 €/mese; 3) ai fini della ricezione delle comunicazioni inseriva indirizzo e numero di telefono; 4) giungeva comunicazione mediante sms per l'appuntamento con il tecnico (Codice: U612900538) per giorno 21/06/2024; 5) il tecnico effettuava il sopralluogo e andava via garantendo che sarebbe ritornato per procedere con l'attivazione della linea; 6) dal 21.6.24, il tecnico non è più tornato, la linea non è stata attivata e nessuna comunicazione è giunta per spiegare le ragioni di tutto ciò; 7) l'immobile ove installare l'impianto si trova lungo una strada comunale, sulla quale si affacciano altri immobili, che incrocia la Strada Provinciale XX;8) da Pagine Gialle risulta in Cda. XXX di XXXXX un'attività commerciale intestataria di una linea telefonica; 9) ha prodotto numerosi reclami, telefonici e scritti, questi ultimi il 28.10.2024 e il 15.1.2025, mai riscontrati. La descrizione dei fatti contenuta nell'istanza è corroborata dalla documentazione allegata alla stessa. Alla luce di quanto precede, l'utente chiede: 1) attivazione della linea telefonica (voce + internet) e del contratto PREMIUM BASE MEGA alle medesime condizioni contrattuali ed economiche previste dal contratto stipulato in data 18/06/2024 (num. ordine: EC--1718626972479-906); 2) indennizzi: a) per ritardata/mancata attivazione servizi voce e dati; b) per mancata risposta ai reclami telefonici e ai reclami scritti; c) per inadempimento contrattuale, violazione della buona fede contrattuale, omesse informazioni.

2. **La posizione dell'operatore**

Nella memoria prodotta, Tim rileva: 1) in data 18 giugno 2024 viene inserito ordine di attivazione di nuovo impianto con profilo commerciale Premium Base Mega con un canone mensile di € 25,90 €, internet illimitato, contribuito attivazione di € 240 in rate mensili da 10€, chiamate da telefono fisso a consumo; 2) l'istante riceve conferma della richiesta inserita ricevendo un sms di comunicazione con relativo numero telefonico assegnato; 3) a seguito di sopralluogo, il 21.6.2024, i tecnici riscontrano che per l'eccessiva distanza di oltre 4 km dal box non potranno realizzare l'impianto per mancanza rete; 4) di avere immediatamente informato l'utente delle difficoltà tecniche incontrate al momento del sopralluogo; 5) l'ol va in ko scarto e la numerazione sarà assegnata successivamente a un altro cliente. Tim evidenzia quindi "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 (sic!!) non imputabili. Ebbene, nel caso de quo, la società convenuta ha ampiamente dimostrato che la mancata realizzazione dell'impianto non è dipesa da cause ad essa imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore" e invoca l'applicazione della "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". Alla luce di quanto sopra, Tim chiede "di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto". Nella memoria di replica, parte istante rileva: 1) che l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Articolo 4 (Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio) recita: "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, (…) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"; 2) che quanto asserito da Tim, sulla presunta "difficoltà tecnica (dovuta a "eccessiva distanza") e sul presunto adempimento agli obblighi informativi, non può esimere l'operatore dalla responsabilità in quanto: a) l'immobile ove installare l'impianto si trova lungo una strada comunale, sulla quale si affacciano altri immobili, che incrocia la Strada Provinciale XX;b) da Pagine Gialle risulta in Cda. XXX (la stessa ove è ubicato l'immobile da allacciare) di XXXXX un'attività commerciale intestataria di una linea telefonica; non si capisce, pertanto, quale "difficoltà tecnica" avrebbero incontrato i tecnici nel corso del sopralluogo del 21/06/2024 a fronte, soprattutto, dell'obbligo ricadente su Tim-Telecom di fornire a tutti un servizio di rete fissa su tutto il territorio nazionale (c.d. "servizio universale"); c) nessuna informazione è stata fornita né in occasione del sopralluogo né successivamente; il tecnico che il 21 giugno 2024 ha effettuato il sopralluogo è andato via garantendo che sarebbe ritornato nelle settimane successive per procedere con l'attivazione della linea; d) lo stesso giorno è stato recapitato all'utente un sms: "non è possibile completare in giornata l'attivazione della linea"; 3) l'utente ha contattato telefonicamente l'assistenza e il 28/10/2024 ha sporto reclamo scritto con il quale lamentava che "giorno 21 giugno 2024 il tecnico effettuava il sopralluogo e andava via garantendo che sarebbe ritornato per procedere con l'attivazione della linea; da allora, il tecnico non è più tornato, la linea non è stata attivata e nessuna comunicazione è giunta per spiegare le ragioni di tutto ciò" e intimava "di procedere immediatamente con l'attivazione della nuova linea telefonica; 4) il 15/01/2025 ha presentato un nuovo reclamo scritto ma mai nessuna comunicazione è giunta per spiegare le ragioni della mancata attivazione né per comunicare eventuali difficoltà tecniche.

3. Motivazione della decisione

E' stata convocata, ex Art. 16, comma 4, del Regolamento di procedura, l'udienza di discussione, conclusasi senza accordo. La controversia, perciò, viene decisa da questo Corecom in base alle seguenti considerazioni: 1) Il contenzioso verte sulla fornitura del servizio universale, sul cui Istituto esistono leggi UE ed italiane, e regolamenti dell'Agcom, che non lasciano adito a dubbi sull'obbligo, da parte dell'operatore investito di tale dovere (remunerato dallo Stato) di garantire "Su tutto il territorio nazionale" il "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 (art. 94 d.lgs. 259/2003, Codice delle Comunicazioni elettroniche); 2) le affermazioni di parte istante hanno solide radici nella documentazione allegata, dalla quale si deduce che la richiesta di attivazione e i reclami sono stati proposti; 3) per quanto concerne Tim, essa produce: a) l'sms originario col quale comunica la data (21.6.24) per il sopralluogo dei tecnici; b) un sms della stessa giornata che tuttavia comunica all'istante che "non è possibile completare in giornata l'attivazione della linea", senza aggiungere altro e lasciando perciò supporre che l'allaccio sarebbe stato effettuato nei giorni successivi; c) una schermata - sulla quale viene specificato "Ad uso interno" – dove vengono riportate le motivazioni per la mancata attivazione; su tale schermata c'è da rilevare che essa, come il retro cartellino, è interna e quindi unilaterale, non utilizzabile come le c.d. "Schermate di sistema" (Le schermate estratte dai sistemi gestionali attraverso cui l'operatore traccia le attività relative alle utenze che transitano sulla propria rete non valgono ad escludere la responsabilità del soggetto che le ha generate autonomamente e che intende avvalersene per escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai disservizi dedotti in controversia) e pertanto non può essere presa in considerazione ai fini della decisione. Inoltre, delle informazioni in essa contenute l'utente non è stato reso edotto né subito dopo il sopralluogo né alla presentazione dei reclami, ma solo quando la stessa è stata allegata al fascicolo procedimentale; ; 4) per quanto concerne le presunte difficoltà per l'allaccio, determinate dalla lontananza dalla cabina, vi è da rilevare che con la delibera n. 385/11/cons (Condizioni economiche per la fornitura del servizio di accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa in ottemperanza agli obblighi di servizio universale), articolo 1 (Condizioni economiche di connessione alla rete telefonica pubblica in postazione fissa), comma 2 (Nel caso di collegamenti telefonici afferenti ai nuclei abitati o alle case sparse, secondo le definizioni ISTAT riportate in allegato 1, oltre al contributo di cui al comma precedente Telecom Italia può richiedere all'utente un contributo supplementare a fondo perduto pari al massimo al 30% del totale dei costi di installazione del collegamento realizzato appositamente per lo stesso utente tra il distributore più vicino (o altro punto di accesso più vicino) e la sede dell'utente), l'Agcom ha fissato delle regole per mitigare gli oneri a carico dell'operatore obbligato alla fornitura del Servizio universale. Ne discende che Tim, qualora avesse ritenuto applicabile tale norma, avrebbe dovuto informare l'utente, chiedere il consenso all'allaccio, procedere in caso di risposta positiva. L'Operatore, perciò, non può dolersi delle presunte difficoltà nelle quali si è imbattuto, ma caso mai di non avere approfondito la questione per agire al meglio per sé e per l'utente. Per quanto precede, l'istanza dell'utente può essere accolta applicando l'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, secondo il 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 (vedi anche, sugli "obblighi di facere", la delibera Agcom n. 338/20/CIR). e, nel 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 da delibere dell'Autorità". Perciò, Tim è tenuta all'attivazione dei servizi richiesti, in modo da consentire (art. 94, 3° comma, seconda parte, c.cc.ee.) un "servizio di accesso adeguato a internet a banda larga (…) al fine di garantire la larghezza di banda necessaria per la partecipazione sociale ed economica alla società. Il servizio di accesso adeguato a internet a banda larga è in grado di fornire la larghezza di banda necessaria per supportare almeno l'insieme minimo di servizi di cui all'allegato 5 (1) e-mail; 2) motori di ricerca che consentano la ricerca e il reperimento di ogni tipo di informazioni; 3) strumenti basilari online di istruzione e formazione; 4) stampa o notizie online; 5) ordini o acquisti online di beni o servizi; 6) ricerca di lavoro e strumenti per la ricerca di lavoro; 7) reti professionali; 8) servizi bancari online; 9) utilizzo dei servizi dell'amministrazione digitale; 10) media sociali e messaggeria istantanea;

11) chiamate e videochiamate (qualità standard)". All'operatore va tuttavia concesso un termine per ottemperare di 90 giorni considerando che il procedimento potrà richiedere tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla sua carta dei servizi. Nel contempo, all'utente va riconosciuto l'indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi in applicazione del combinato disposto degli artt. 4, comma 1 (Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo), e 13, comma 3 (Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11), del Regolamento indennizzi. Per determinare il dies a quo, essendo previsti dalla carta dei servizi Tim 60 giorni per l'attivazione, si fa riferimento al 60° giorno successivo alla data della prima richiesta (18.6.24), per il dies ad quem alla data dell'udienza di discussione (22.7.2025); non vengono riconosciuti invece, applicando i principi di equità e proporzionalità, gli altri indennizzi richiesti in quanto si ritiene che l'ammontare di quello da corrispondere possa ritenersi proporzionale al disagio subito dall'utente. Per quanto precede, l'istanza può trovare parziale accoglimento e Tim è tenuta: 1) Ad attivare i servizi richiesti dall'istante; 2) A corrispondere gli indennizzi per mancata attivazione dei servizi fonia e dati per il periodo 17 agosto 2024 –22 luglio 2025 per un totale di 339 giorni. Indennizzo giornaliero servizio voce € 15,00 (Regolamento indennizzi, artt. 4, comma 1, e 13, comma 3). € 15 per gg. 339= € 5085,00. Indennizzo giornaliero servizio dati € 15 (Regolamento indennizzi, artt. 4, comma 1, e 13, comma 3). € 15 per gg. 339= € 5085,00. Totale somma da corrispondere: € 10.170,00.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

1 L'operatore Tim è tenuto, entro 90 gg. dall'approvazione del presente provvedimento: 1) Ad attivare i servizi richiesti dall'istante; 2) A corrispondere gli indennizzi per mancata attivazione dei servizi fonia e dati per il periodo 17 agosto 2024 –22 luglio 2025 per 339 giorni (totale indennizzo servizio fonia € 5085,00, totale indennizzo servizio dati € 5085,00), per un totale complessivo di € 10.170,00.

La società Tim è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 90 giorni dalla notifica, della medesima

2 Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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 E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 04 agosto 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT