

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 2 del 15 gennaio 2025 OGGETTO:

Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM s.p.a. (KENA MOBILE)
(GU14/701924/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 12/09/2024 acquisita con protocollo n. 0237252 del 12/09/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza domestica TIM XXXXXXXX in XXXXXXXXXXXXX espone quanto segue. Tale utenza è servita da una linea TIM offerta PREMIUM XDSL attivata 08/09/2015, molto instabile e per la quale, nel tempo, sono state aperte innumerevoli segnalazioni di interruzioni e malfunzionamenti. In alcune fasce orarie risulta difficoltoso persino il caricamento di una pagina web testuale. Tali problematiche, presenti sin dall'attivazione della linea, si sono acutizzate in un guasto prolungato comparso il 24 maggio 2021 e fino a fine luglio dello stesso anno. XXXXXXXX afferma che tale guasto, durato alcuni mesi durante il periodo di COVID19, non avrebbe consentito alla propria moglie di lavorare da remoto in periodo pandemico. L'utente inviava segnalazione di guasto con richieste il 3 giugno, il 22 giugno, il 4 luglio 2021 senza riscontro. Solo in data 20 gennaio 2022 Tim rispondeva con proprio Prot. XXXXXXXX, senza entrare nel merito di quanto segnalato ed occorso, limitando la risposta come segue: “in riferimento al tuo reclamo del 10 Giugno us, comunichiamo che abbiamo effettuato i dovuti controlli, dai quali è emerso che il profilo Tim Super con Fibra è attivo dal 6 Luglio 2020”. L'istante evidenzia che tale malfunzionamento si è poi risolto senza alcun proprio intervento e senza alcuna comunicazione da parte di TIM e dopo che il Tecnico incaricato dall'operatore, avendo svolto ben poche verifiche, addebitava il guasto ad interferenze dell'abitazione o al modem (che tra l'altro l'operatore si rifiutava di sostituire in quanto ritenuto correttamente funzionante), ben sapendo che la linea aveva funzionato, con le limitazioni note, durante il precedente anno e fino al giorno del guasto. L'istante, inoltre, espone di aver accertato la copertura della rete FTTH di TIM AREE BIANCHE presso la propria abitazione e di aver effettuato Ordine di TIM WIFI PEWER SMART AREE BIANCHE FIBRA in data 25 maggio 2024 – Numero Ordine GZ910JG7VD. In seguito a tale ordine, XXXXXXXX afferma che vi è stato un sopralluogo di due Tecnici di Open Fiber i quali lo informavano che la linea in fibra pubblica corre in via aerea sul lato sud della Via Cavin del Do' e che non sarebbe stato possibile portare la fibra entro la proprietà in quanto non è consentito l'attraversamento stradale e dello scolo lato strada (l'accesso si affaccia sul lato nord della strada). L'istante riferisce che successivamente altro operatore, non meglio qualificato, informava che l'unica possibilità per portare la fibra era far correre il cavo aereo insieme al cavo telefonico esistente e quindi necessitava una servitù per la posa dello stesso a carico del fondo della proprietà confinante. La linea telefonica corre a sud di XXXXXXXX, attraversa la strada in fascio aereo di 5 linee, si aggancia ad un'abitazione di terzi posta ad est del proprio ingresso, due linee scendono alle abitazioni del lotto e le altre tre arrivano ad un palo TIM entro la proprietà. Dal palo, due linee scendono ed una prosegue aerea per servire altra abitazione più ad ovest. XXXXXXXX espone quindi di aver comunicato all'operatore che era impossibile costituire una servitù nei confronti del fondo confinante, in quanto i rapporti interpersonali non lo consentono. Successivamente TIM informava che l'ordine di attivazione della linea fibra era stato annullato. L'utente contesta inoltre che sul sito di Open Fiber si legge “Portare la banda ultra larga nelle Aree Bianche - Ridurre concretamente il digital divide - Dare ai cittadini le stesse opportunità”. Il proprio indirizzo risulterebbe raggiunto dalla rete FTTH e parrebbe possibile attivare la linea (scegliendo tra una lunga lista di Operatori dal portale Open Fiber). In realtà, la propria utenza non sarebbe invece servita e quanto indica Open Fiber sarebbe, perlomeno, errato: lungo la stessa via, sono presenti diversi attraversamenti della strada che conducono a pozzetti Open fiber. Il tecnico di Open Fiber ha affermato che non è possibile attraversare la strada. Ciò contrasterebbe con quanto chiaramente visibile a chiunque (e ciò vale per tutte le strade comunali della zona) con la presenza di innumerevoli tracce di attraversamento per la fibra sull'asfalto. Oltretutto è nota la disciplina che favorisce e snellisce la realizzazione tali opere strategiche e quindi

in favore degli operatori per servizi di comunicazioni elettroniche (D. Lgs. 01/08/03 n. 259 mod. dal 207 del 08/11/2021) così come l'esenzione da canoni demaniali, diritti ed oneri in genere che interessano più da vicino il territorio regionale (C.Cost. 246/2020). L'utente contesta inoltre l'alternativa, prefigurata dall'operatore, rappresentata dalla costituzione di nuova servitù a carico di fondo confinante. A tal riguardo, rileva che in tal modo l'operatore abdicerebbe alle proprie funzioni lasciando l'onere al privato, il quale, nel caso specifico, è impossibilitato ad agire per l'opposizione del fondo servente e non può nemmeno attivare una procedura di espropriazione. Il percorso delle linee aeree TIM, qui come altrove, abbandona la pubblica via (e quindi il suolo pubblico), attraversa più proprietà private in un percorso apparentemente più complesso, secondo logiche di distribuzione scelte da TELECOM molti anni orsono e sul quale deve intendersi esista una servitù attiva ed esercitata in favore di TIM (non in favore dei privati ai quali arriverà il cavo). Servitù, per esempio, che autorizza TIM (e non i privati) a tagliare gli alberi interferenti. In questo contesto di servitù già esistenti, in favore del gestore della rete di telecomunicazioni, l'utente ritiene possano agire Open Fiber autorizzata e legittimata da TIM. Fermo restando, ovviamente, tutti gli oneri a proprio carico entro gli ambiti di proprietà. XXXXXXX sostiene che esista anche una terza possibilità che i tecnici non hanno considerato. Il palo TIM posto a sud di XXXXXXX (dove corre la linea principale) si trova quasi in corrispondenza del palo TIM posto a nord entro la proprietà. L'istante conclude evidenziando che la scarsa affidabilità della connettività ora esistente ed i ripetuti guasti hanno reso finora difficile la fruibilità della rete internet. Ciò è il presupposto per il necessario passaggio alla fibra. Nessuna attività lavorativa dall'abitazione è ora concessa con tale livello di connettività. Alla luce di quanto sopra, XXXXXXX afferma di aver presentato, in data 19 luglio 2024, reclamo a TIM – ID 9-764779940343 al quale la Società non ha, sino ad oggi, dato riscontro e che a seguito era stata attivata la procedura di conciliazione UG/697473/2024.

L'istante pertanto richiede che sia riattivato l'ordine ed attivata la linea FTTH senza oneri e procedure di servitù in favore di terzi, rinunciando a qualsiasi indennizzo causato dal guasto prolungato del 2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 6/11/2024, rilevando quanto segue. L'istante lamenta la mancata conversione della propria linea XXXXXXX da ADSL a Fibra annullata da TIM per mancanza di infrastrutture e chiede che la fibra si attivi senza oneri o costituzioni di servitù a suo carico. In base alle Condizioni Generali di Abbonamento, TIM si riserva la possibilità di non attivare i servizi richiesti in caso di comprovata impossibilità tecnica dandone apposita comunicazione all'utente proprio come è accaduto nel caso di specie. Infatti, come confermato dallo stesso istante, l'Operatore si è adoperato immediatamente per verificare la fattibilità tecnica dell'operazione attraverso l'effettuazione di un sopralluogo. Appurato che l'unica possibilità per attivare la fibra era la costituzione di servitù nel fondo del vicino e che quest'ultimo non ha dato la propria disponibilità in tal senso, l'ordine è stato annullato e ne è stata data tempestiva comunicazione all'istante. Nulla pertanto può essere recriminato all'Operatore, il quale certamente non può essere obbligato a convertire una linea in fibra se ciò non è tecnicamente fattibile. Si evidenzia poi che ad oggi la linea è attiva e comunque funzionante. Quanto ai presunti e non dimostrati malfunzionamenti lamentati dall'istante, si rileva invece che in caso di lentezza di navigazione, la normativa prevede una procedura ben precisa. In base alla delibera 156/23/CONS, l'utente deve effettuare una doppia misurazione del test Nemesys (a distanza di almeno 30gg l'una dall'altra) e caricarle sul sito <https://misurainternet.it/> oppure inviarle con mail all'indirizzo documenti187@telecomitalia.it. A seguito dell'esito degli accertamenti tecnici che verranno svolti, all'utente saranno comunicate le opzioni alle quali potrà avere accesso. In ogni caso, la normativa in materia, qualora l'utente dimostri l'effettiva lentezza di navigazione della linea, prevede per l'utente la facoltà di recedere in esenzione da costi e/o penali ma non la possibilità di chiedere la corresponsione di indennizzi, per altro non oggetto di domanda nel presente procedimento. Si rileva, infine, che ad oggi nei sistemi di TIM non risultano reclami o segnalazioni inoltrate dall'istante. Alla luce di quanto esposto, l'operatore conferma pertanto il proprio corretto operato e che non è possibile convertire la linea in oggetto in fibra. Inoltre, si evidenzia che, ad oggi, la linea è attiva e funzionante. Quanto ai presunti e non dimostrati malfunzionamenti lamentati dall'istante, TIM rileva invece che in caso di lentezza di navigazione, la normativa prevede una procedura ben precisa. In base alla delibera 156/23/CONS, l'utente deve effettuare una doppia misurazione del test Nemesys (a distanza di almeno 30gg l'una dall'altra) e caricarle sul sito <https://misurainternet.it/> oppure inviarle con mail all'indirizzo documenti187@telecomitalia.it. A seguito dell'esito degli accertamenti tecnici che verranno svolti, all'utente saranno comunicate le opzioni alle quali potrà avere accesso. In ogni caso, la normativa in materia, qualora l'utente dimostri l'effettiva lentezza di navigazione della linea, prevede per l'utente la facoltà di recedere in esenzione da costi e/o penali ma non la possibilità di chiedere la corresponsione di indennizzi, per altro non oggetto di domanda nel presente procedimento. Si rileva, infine, che ad oggi nei sistemi di TIM non

risultano reclami o segnalazioni inoltrate dall'istante. Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto il corretto operato di TIM e che non è possibile convertire la linea in oggetto in fibra. TIM conclude pertanto chiedendo il rigetto di ogni richiesta di parte istante. La replica dell'utente. L'utente replica alla memoria dell'operatore evidenziando quanto segue. Oggetto ella domanda è la mancata conversione della linea telefonica 0499221761 in Fibra. La richiesta non si riferisce ad una nuova linea ed è motivata dalla instabile e lenta velocità di navigazione resa disponibile presso l'abitazione. Tale circostanza appare sostanziale per contestare le motivazioni di diniego: non si tratta di una nuova servitù aerea di telecomunicazioni, ma di sostituire un cavo già esistente, nell'ambito di una servitù già attiva, in un percorso aereo che vede dispiegarsi oltre la propria anche altre due linee telefoniche (a servizio di altre abitazioni) sorrette da pali in legno infissi anche nella proprietà dello scrivente. Questa precisazione è significativa sotto l'aspetto della reciprocità delle servitù anche contro il fondo di proprietà dello scrivente. Se è vero, infatti, che il vicino "serve" altri fondi, ciò vale anche per lo scrivente, il quale "serve" altre due proprietà, proprio per il passaggio del cavo aereo. È necessario precisare che detta servitù opera in favore di TIM e non in favore della proprietà dello scrivente o delle altre due abitazioni. Ciò significa che il diritto dovere di esercitarla è nelle mani di TIM. Secondo aspetto riguarda l'esercizio della servitù esistente; non si può dubitare che TIM abbia l'onere di mantenere dette linee aeree. Il diritto reale di servitù esprime infatti anche il diritto/dovere di sostituire e adeguare alle nuove necessità il cavo aereo oltre che provvedere alla sua riparazione (torneremo su questo aspetto per evidenziare lo stato del cavo entro gli ambiti della proprietà confinante). La richiesta di conversione della linea non riguarda l'attivazione di altri "servizi" sulla linea esistente (rif. condizioni generali di abbonamento). Si tratta invece di adeguare una linea che non è in grado di garantire un SERVIZIO INTERNET UNIVERSALE. Il nuovo Codice delle Comunicazioni elettroniche include nel servizio universale anche INTERNET A BANDA LARGA, in grado di assicurare, tra l'altro, almeno lo svolgimento di un'attività di smartworking). Sulla fattibilità della conversione della linea, sarebbe possibile operare con attraversamento in trincea sotto asfalto come è già stato messo in opera in altre decine di circostanze lungo la stessa XXXXXX ed attigua XXXXXX ed arrivare quindi al ponte di proprietà, oppure per via aerea dal palo della fibra lungo XXXXXX al palo TIM entro la proprietà; anche in questo caso senza interessare alcun altro soggetto. L'istante si chiede quindi per quale ragione negli altri casi in XXXXXX siano stati fatti gli attraversamenti e non in questo. Per quale ragione negare la sostituzione del cavo telefonico con il cavo in fibra nell'ambito della servitù esistente. Per quale ragione non collegare direttamente la rete in fibra al palo Tim entro la proprietà, senza "disturbare" gli altri. Sui presunti e asseritamente indimostrati malfunzionamenti, l'istante afferma di allegare la corposa corrispondenza inviata a TIM, sicuramente presente agli atti, solo precisando per brevità che a seguito di tali circostanze, alla propria moglie non è stata concessa l'attività lavorativa di smartworking. Sullo stato, infine, del cavo telefonico entro gli ambiti di proprietà del vicino, rappresenta la circostanza che attualmente questo è inglobato entro la chioma di un albero cresciuto a dismisura.

Senza nulla voler aggiungere, viene da pensare che presto verrà tranciato da qualche ramo.

3. Motivazione della decisione

La posizione dell'istante. Nella fattispecie qui in esame, l'istante espone di essere titolare dell'utenza domestica TIM XXXXXXXX in XXXXXXXXXXXX servita da una linea TIM offerta PREMIUM XDSL attivata 08/09/2015, molto instabile e per la quale, nel tempo, ha aperto innumerevoli segnalazioni di interruzioni e malfunzionamenti (in alcune fasce orarie risulta difficoltoso persino il caricamento di una pagina web testuale). Tali problematiche, presenti sin dall'attivazione della linea, si sono acuitizzate in un guasto prolungato dal 24 maggio a fine luglio 2021. Avendo accertato la copertura della rete FTTH di TIM AREE BIANCHE presso l'abitazione sita in XXXXXXXXXXX, XXXXXXXX ha effettuato Ordine di TIM WIFI PEWER SMART AREE BIANCHE FIBRA in data 25 maggio 2024 – Numero Ordine GZ910JG7VD. In seguito, vi è stato un sopralluogo di due Tecnici di Open Fiber i quali informavano che la linea in fibra pubblica corre aerea sul lato sud della Via Cavin del Do' e che non sarebbe stato possibile portare la fibra entro la proprietà in quanto non consentito l'attraversamento stradale e dello scolo lato strada. Successivamente altro Operatore informava che l'unica possibilità per portare la fibra era far correre il cavo aereo insieme al cavo telefonico esistente e quindi necessitava ottenere una servitù per la posa dello stesso a carico del fondo della proprietà confinante. L'istante quindi ha informato l'Operatore che sarebbe stata impossibile costituire una servitù nei confronti del fondo confinante, in quanto i rapporti interpersonali tra vicini non lo avrebbero consentito. Successivamente TIM informava che l'Ordine era stato annullato. In data 19 luglio, XXXXX presentava reclamo a TIM – ID 9-764779940343 al quale la Società non ha, sino ad oggi, dato riscontro. In data 12/09/2024 è stato redatto verbale di mancato accordo riferito a pratica UG/697473/2024. L'istante conclude chiedendo che sia riattivato l'ordine ed attivata la linea FTTH senza oneri e procedure di servitù in favore di terzi, rinunciando a qualsiasi indennizzo causato dal guasto prolungato del 2021.

La posizione dell'operatore. Quest'ultimo si difende rilevando che, in base alle Condizioni Generali di Abbonamento, TIM si riserva la possibilità di non attivare i servizi richiesti in caso di comprovata impossibilità

tecnica dandone apposita comunicazione all'utente proprio come è accaduto nel caso di specie. Infatti, l'Operatore si è adoperato immediatamente per verificare la fattibilità tecnica dell'operazione attraverso l'effettuazione di un sopralluogo. Appurato che l'unica possibilità per attivare la fibra era la costituzione di servitù nel fondo del vicino e che quest'ultimo non ha dato la propria disponibilità in tal senso, l'ordine è stato annullato e ne è stata data tempestiva comunicazione all'istante. Nulla pertanto può essere recriminato all'Operatore, il quale certamente non può essere obbligato a convertire una linea in fibra se ciò non è tecnicamente fattibile. Quanto ai presunti e non dimostrati malfunzionamenti lamentati dall'istante, si rileva che, tra l'altro, la normativa in materia, qualora l'utente dimostri l'effettiva lentezza di navigazione della linea, prevede per l'utente la facoltà di recedere in esenzione da costi e/o penali ma non la possibilità di chiedere la corresponsione di indennizzi, per altro non oggetto di domanda nel presente procedimento. Si rileva, infine, che ad oggi nei sistemi di TIM non risultano reclami o segnalazioni inoltrate dall'istante. Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto il corretto operato di TIM e che non è possibile convertire la linea in oggetto in fibra. Inoltre, si evidenzia che, ad oggi, la linea è attiva e funzionante. Quanto ai presunti e non dimostrati malfunzionamenti lamentati dall'istante, si rileva invece che in caso di lentezza di navigazione, la normativa prevede una procedura ben precisa. In base alla delibera 156/23/CONS, l'utente deve effettuare una doppia misurazione del test Nemesys. A seguito dell'esito degli accertamenti tecnici che verranno svolti, all'utente saranno comunicate le opzioni alle quali potrà avere accesso. In ogni caso, la normativa in materia, qualora l'utente dimostri l'effettiva lentezza di navigazione della linea, prevede per l'utente la facoltà di recedere in esenzione da costi e/o penali ma non la possibilità di chiedere la corresponsione di indennizzi, per altro non oggetto di domanda nel presente procedimento. Si rileva, infine, che ad oggi nei sistemi di TIM non risultano reclami o segnalazioni inoltrate dall'istante. Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto il corretto operato di TIM e che non è possibile convertire la linea in oggetto in fibra. Tim conclude pertanto chiedendo il rigetto di ogni richiesta di parte istante.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXX non possa essere accolta.

In primo luogo, deve essere rilevato (sulla scorta anche di condivisa giurisprudenza, ex multis Corecom Lazio, deliberazione n. 455/2022) che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, l'oggetto della presente pronuncia non può che essere limitato al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda di parte istante finalizzata a ottenere che "sia riattivato l'ordine ed attivata la linea FTTH senza oneri e procedure di servitù in favore di terzi" si palesa, a giudizio di questo Corecom, inammissibile con riferimento alla pretesa di attivazione diretta della linea senza oneri e costituzioni di servitù: tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi e coinvolge sfere estranee alla competenza dei Corecom, ai quali non è dato, in sede di definizione, emettere provvedimenti che facciano sorgere in capo alle parti specifici obblighi di fare o non fare; tale sarebbe l'ordine, rivolto all'operatore, finalizzato alla realizzazione dei lavori necessari all'attivazione della linea "senza oneri e procedure di servitù in favore di terzi".

Quanto alla richiesta di "riattivazione dell'ordine", si deve premettere che quanto lamentato dall'istante attiene, in sostanza, a una fattispecie specifica di inadempimento contrattuale nel quale l'operatore sarebbe incorso non attivando la connessione FTTH richiesta.

A tal riguardo, va preliminarmente osservato che il criterio in materia di riparto di onere della prova, di cui all'art. 2697 c.c., espressivo di un principio generale dell'ordinamento applicabile anche al caso di specie, stabilisce che il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; il debitore convenuto – TIM, nella presente fattispecie – dovrà fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Per vagliare la sussistenza di profili di responsabilità nella condotta di TIM – e, conseguentemente, la fondatezza delle richieste di XXXXXX – è necessario quindi valutare se l'operatore, per escludere la propria responsabilità, sia riuscito a dimostrare in giudizio che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Occorre inoltre considerare che, ai sensi del vigente Regolamento indennizzi, "l'indennizzo [per ritardata attivazione del servizio] 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".

A tal riguardo, pertanto, assume carattere decisivo verificare quali siano gli obblighi in capo alle parti derivanti dalla Carta dei Servizi applicabile al contratto stipulato.

Dall'esame della documentazione in atti, emerge in particolare che TIM si riserva la "possibilità di non attivare i Servizi in caso di comprovata impossibilità tecnica dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione."

In questi casi, quindi, il gestore può liberarsi da responsabilità dando atto di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di aver messo in grado l'utente di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR).

Dunque, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, è necessario valutare se TIM sia riuscita a dimostrare, nella presente fattispecie, di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi contrattualmente convenuti, che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche ad esso non imputabili e che, comunque, XXXXXXXX sia stato sia stato informato sugli impedimenti ostativi all'esecuzione dell'attivazione. In proposito, deve essere rilevato che l'operatore – peraltro in modo non controverso tra le parti – ha assolto i propri oneri nei riguardi del cliente: tanto di adoperarsi per l'attivazione della linea (eseguendo/facendo eseguire i necessari sopralluoghi, conclusi con esito negativo) quanto gli oneri informativi – relativi ai motivi che impedivano l'attivazione della fibra. Con riguardo a questi ultimi, deve rilevarsi che la condotta dell'operatore appare essersi conformata ai canoni codicistici di buona fede essendo anche stata prospettata al cliente la via risolutiva che sarebbe stato necessario perseguire per eseguire i lavori necessari all'attivazione della linea (ossia la costituzione di una servitù sul fondo confinante, che l'istante ha definito non possibile a causa dei "rapporti interpersonali" esistenti con gli altri proprietari).

Al riguardo, neppure si ritiene possano rilevarsi profili di responsabilità dell'operatore derivanti dal non aver considerato le riferite ipotesi alternative esistenti per attivare la linea, invocate dall'utente: il rilievo per cui l'attivazione della linea sarebbe possibile anche attraverso tali asserite alternative, infatti, appare apodittico e tecnicamente indimostrato e, comunque, non tale da mettere in dubbio, sotto il profilo documentale, la genuinità e la veridicità di quanto affermato da Tim sulla sussistenza reale ed effettiva degli impedimenti tecnici indicati.

Deve pertanto ritenersi che la condotta dell'operatore non si sia discostata dall'adempimento a quanto contrattualmente previsto: ai sensi della Carta dei Servizi, infatti, l'operatore non garantisce la possibilità di effettuare l'attivazione e subordina l'effettuazione della stessa alla relativa possibilità tecnica.

Quanto, infine, alle asserite mancate risposte ai reclami inviati, devono formularsi le considerazioni che seguono.

Non sfugge a questo Corecom (v. decreto Corecom Veneto GU14/693451/2024) che, ai sensi del par. III.1.2 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/cons dell'11 aprile 2013), "il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi.

Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente".

Anche accedendo a tale interpretazione estensiva in favor utentis, si deve rilevare che i reclami allegati dall'utente, risalenti al periodo tra il giugno 2021 e il gennaio 2022, non sono apprezzabili a tal fine in quanto relativi ad altra fattispecie rispetto all'asserito disservizio lamentato con la presente procedura: tali reclami attengono infatti al guasto occorso sulla linea fonia e dati adsl già in uso all'utente e non a quella di tipo fibra, oggetto della presente istanza (di cui all'ordine di attivazione del quale è richiesto il ripristino).

Con riferimento alla riconoscibilità di indennizzi, a nulla vale la circostanza che – sotto il profilo meramente psicologico dell'utente – quest'ultimo si sia determinato a chiedere l'attivazione della linea fibra in quanto insoddisfatto del funzionamento della linea dati già esistente e attiva col medesimo operatore, atteso che si tratta (o si sarebbe trattato) di rapporti contrattuali distinti.

Con riferimento, invece, all'unico reclamo allegato eventualmente apprezzabile, in quanto relativo al disservizio lamentato con la presente istanza, si deve concludere che, in assenza della prova di effettivo ricevimento di tale doglianza da parte di TIM, non è in ogni caso riconoscibile un indennizzo all'utente, soprattutto alla luce di una specifica contestazione di tale accadimento da parte dell'operatore e in mancanza di un conforto documentale (es. screenshot, ricevuta PEC o estratto area clienti) inteso a comprovare che TIM fosse a conoscenza di tale reclamo.

Conclusivamente, pertanto, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento nel merito e deve essere rigettata

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.