



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 8/DEF

P. / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/671551/2024)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 17/09/2024;

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, de 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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 P. del 28/03/2024 acquisita con protocollo n. 0094071 del 28/03/2024;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma: 1) di aver richiesto l'attivazione della fibra ottica FTTH (fiber to the home) in data 7.9.2023, e che l'operatore non ha proceduto all'evasione della richiesta omettendo di comunicarne le ragioni; 2) che i tecnici si sono recati in situ per verificare la situazione e per stabilire i lavori da effettuare; 3) di essere stato contattato dal servizio clienti una sola volta per chiedergli come procedere e di aver rifiutato, ritenendolo superfluo, un nuovo intervento dei tecnici; 4) Che la pratica non è stata chiusa su sua richiesta; 5) Che, scaduto il termine entro il quale, secondo Tim, avrebbero effettuato i lavori, ha ricontattato il servizio clienti dal quale non ha ottenuto informazioni circa la mancata esecuzione dei lavori, mentre è stato invitato a fare una nuova richiesta e, essendo mutate le condizioni economiche-contrattuali, a rivolgersi ad un centro Tim m'invitava a recarmi in un negozio tim dove sarebbe stato reso edotto delle motivazioni della mancata attivazione, cosa non avvenuta; 6) Che il responsabile dei lavori tim si è recato presso la sua abitazione per chiedere se fosse interessato al servizio di fibra ottica, ma che lo stesso non si è qualificato adeguatamente, essendo sprovvisto di tesserino identificativo che si è rifiutato di esibire su sua richiesta, la qual cosa lo ha spinto a dichiarare di non essere interessato, apprendendo successivamente aliunde che effettivamente trattavasi di incaricato Tim; concludendo, l'istante chiede: l'attivazione del servizio; la somma di € 20.000 a titolo di rimborso/indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria prodotta, Tim espone quanto segue: 1) 8.9.23: ordine di rientro in TIM per la linea 096xxxxxx come FTTH; 2) 17.10.2023: ordine annullato per motivi tecnici, in quanto la sede di ubicazione della linea non era coperta da FTTH ed era possibile attivare solo la FTTC. L'istante è stato prontamente messo a conoscenza dell'annullamento dell'OL di attivazione, come dimostrato dalla documentazione dallo stesso allegata; 3) l'utenza è rimasta attiva e funzionante con il precedente gestore; 4) A seguito dell'SMS inoltrato all'utente, di annullamento del processo di rientro con conseguente revoca della domiciliazione bancaria (sms allegati dall'utente) non ci sono stati ulteriori richieste né reclami in merito; 5) 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.); 6) incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto; 7) 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



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

incombe” (anche Corecom Calabria n. 28/2020); 8) l’istante ha formulato un’istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. 9) Appare opportuno prendere in considerazione anche l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, che 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; 10) l’art. 19 punto 5.5 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche prevede che, in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell’indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l’operatore, evenienza quest’ultima che non si è verificata nel caso de quo, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto; 11) l’istante ha tenuto un comportamento omissivo e inerte, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo all’annullamento dell’OL; l’istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l’adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione. Per quanto sopra riportato, Tim chiede il rigetto totale dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Dall’istanza, dalle memorie difensive della convenuta (è presente anche una memoria di replica dell’utente che sostanzialmente ripropone gli argomenti dell’istanza), nonché dalla documentazione allegata dalle parti, si evince quanto segue: la mancata attivazione del servizio (si trattava, come in effetti rilevato da Tim, di migrazione tra Operatori con contestuale attivazione del servizio fibra, operazione di per sé complessa) è dipesa da una gestione approssimativa della pratica da parte dell’utente, ciò in quanto: 1) ha rifiutato il secondo intervento dei tecnici senza contrapporre una valida motivazione, ritenendolo “inutile” (a suo unilaterale giudizio) senza tener conto della complessità tecnica del passaggio tra operatori con cambio di tecnologia e di rete (il donating, si è appreso nel corso dell’udienza di discussione, era ed è Fastweb); 2) su esplicita richiesta del “responsabile dei lavori Tim” ha dichiarato di non essere interessato al servizio, sia pure per la mancata esibizione del tesserino identificativo; 3) non ha proceduto alla presentazione di una seconda richiesta dopo l’annullamento, per sua responsabilità, della prima; 4) non ha proposto reclami formali dopo la mancata attivazione, e non ha fornito prova delle interlocuzioni avute con l’operatore con varie modalità; 5) nella procedura davanti a questo Corecom, non



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

**CO
RE
COM**
CALABRIA
COMITATO REGIONALE
PER LE COMUNICAZIONI

ha presentato istanza per provvedimento temporaneo, il che avrebbe consentito una gestione più efficace della controversia soprattutto sotto il profilo dell'attivazione del servizio. Per quanto sopra, e facendo proprie le considerazioni di carattere giuridico contenute nella memoria difensiva dell'operatore su onere della prova, responsabilità dell'operatore, inerzia o scarso interesse dell'istante, si propone il rigetto totale dell'istanza.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione dell'Avv. Michele Ripepi - titolare di incarico di elevata qualificazione n. 17 presso il Corecom Calabria - sentito il Dirigente del Co. Re. Com., 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

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. P., nei confronti della società Tim S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 17 settembre 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT