



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



## **DELIBERA N. 8/DEF**

**P. V. / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/740478/2025)**

**Corecom Calabria**

IL COMITATO nella riunione del 16/07/2025;

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, 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. V. del 13/03/2025 acquisita con protocollo n.0065701 del 13/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'utente ha illustrato la vicenda nei seguenti termini: 1) in data 05/06/2024 ho sottoscritto un contratto con TIM per nuova linea fissa FTTH per l'abitazione sita in XXX, Via XXX n XXX; numero assegnato 096X/236XXX, numero ordine PRUPUULBGYGR; 2) A seguito di sopralluogo i tecnici segnalavano la necessità di posare nuovi cavi in facciata dalla vicina centralina ripartilinee; 3) Successivamente venivano segnalati ritardi per l'attivazione; 4) Ribadivo la necessità di procedere entro breve tempo all'attivazione della linea fissa, trattandosi di servizio universale, evidenziando che il Codice delle Comunicazioni elettroniche, d. lgs. 259/2003, art. 51, stabilisce che: a) Il proprietario od il condominio non può opporsi al passaggio di condutture, fili o qualsiasi altro impianto nell'immobile di sua proprietà, qualora detto passaggio sia necessario per soddisfare le richieste di utenza telefonica fissa degli inquilini o dei condomini; b) Negli impianti di reti di comunicazione i cavi possono passare in proprietà pubbliche o private ANCHE SENZA IL CONSENSO DEL PROPRIETARIO, purché siano collocati in guisa da non impedire il libero uso della cosa ed a condizione che sia garantito che l'installazione non alteri l'aspetto esteriore dell'immobile, né provochi danno; c) Anche il Decreto Fibra (D.Lgs 33/2016, art. 8) tutela gli operatori di rete, per far sì che ogni cittadino possa beneficiare della fibra ottica. Gli operatori telefonici sono tenuti a garantire all'utenza il servizio universale e sono stati per tale ragione muniti dalla legge di appositi poteri; 5) Nonostante i numerosi solleciti la linea telefonica non è stata ancora attivata. In conclusione, l'istante chiede: 1) Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio VOCE (0964/236698):  $7,50 \times 180 =$  euro 1350; 2) Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio FIBRA (su linea 0964/236698):  $10 \times 180$ : euro 1800; 3) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami Massimo: euro 300 TOTALE: euro 3450.

## 2. La posizione dell'operatore

Tim, nella memoria prodotta, ha evidenziato quanto segue: 1) sono stati emessi due OL di attivazione entrambi annullati per opposizione da parte di terzi: OL di attivazione FTTH del 5/6/2024 ANNULLATO l'11/7/2024 con note: Opposizione confermata, non superabile. La sig.ra P\*\*\*\*\* M\*\*\*\*\*a non consente la posa del nuovo cavetto in sua proprietà (civico n 71, piano 1) ARL 1 ROE 1:2 (NO SOL ALTERNATIVE) UTENTE INFORMATO DI TUTTO. OL di attivazione FTTH del 31/01/2025 ANNULLATO l'11/03/2025 con note: come già noto a TIM mancano permessi alla posa del nuovo cavetto in tutto l'edificio da parte di P\*\*\*\*\* M\*\*\*\*\* (ARL 1 ROE 1:2) e anche degli altri condomini. Cause legali in corso.

Inf di tutto anche l'amministratore del condominio. Alternativa: proporre FWA. Sig V. informato di tutto; 2) A seguito di reclamo è stato eseguito un sopralluogo atto a verificare eventuali possibilità alternative per realizzare il nip e/o per conferma delle opposizioni, di seguito il riscontro: In data 04/02/2025 è stato eseguito sopralluogo congiunto Progettista, Impresa Sielte ed il tecnico Nof. Le problematiche di opposizioni del vicinato riguardano oltre allo stabile del cliente anche i palazzi adiacenti, sia perché alcuni hanno da



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



fare dei lavori nelle rispettive facciate, sia perché non consentono eventuali passaggi di cavetti. Sono state trovate due sole soluzioni non impattanti con i dinieghi alla posa del cavetto ottico o rame: 1. il cliente che ha richiesto l'attivazione dovrebbe farsi una posa interna al vano scale di canalina (anche di piccole dimensioni visto il cavetto fibra che dovrebbe ospitare) seguendo il percorso dal suo appartamento porta ingresso casa fino al piano terra cercando di evitare la parete al primo piano (dove vi è l'opponente) andando dunque dalla parte opposta (essenziale, dunque, ok dell'amministratore del condominio); 2. attivazione con FWA che consente in 5 g velocità superiori ai 100 mega (quindi paragonabili al misto rame – fibra); 3) Il cliente è stato più volte contattato per proporre la FWA, ma non intende attivarla per cui è stata intrapresa la strada relativa al punto 1. E' stata inviata anche formale lettera di richiesta predisposizioni montante verticale per il passaggio della monofibra dall'esterno dello stabile, all'amministratore condominiale al quale non è seguito riscontro e per tale ragione anche l'OL emesso il 31.01.2025 risulta annullato; 4) È importante precisare che la società convenuta si è adoperata anche per cercare soluzioni alternative, una delle quali risulta rifiutata da parte dell'istante. Appare evidente che il disservizio in contestazione non è imputabile alla società convenuta ma determinato dalla necessità di ottenere autorizzazione da parte di terzi. L'art. 15.4 delle C.G.A. 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 non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. In conclusione, Tim, non ravvedendo responsabilità a suo carico (l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2 dell'art. 4 delle Condizioni Generali di abbonamento esclude il diritto dell'utente di richiedere l'indennizzo previsto dalle C.G.A., infatti l'art. 4 comma 3 stabilisce che: “il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”), e quindi non ravvisando l'obbligo di concedere alcun indennizzo, chiede il rigetto totale dell'istanza. Alla memoria di Tim è seguita la replica dell'utente. In essa, lo stesso sottolinea che Tim: 1) conferma di non aver dato corso a 2 contratti di attivazione di nuova linea telefonica fissa in fibra ottica “fino a casa” (FTTH) sottoscritti dall'utente, ma giustifica le proprie omissioni invocando “opposizione da parte di terzi” all'installazione dei necessari cavetti; 2) ammette, pertanto, il proprio inadempimento contrattuale, ma sostiene che “il disservizio in contestazione non è imputabile alla società convenuta ma determinato dalla necessità di ottenere autorizzazione da parte di terzi. L'art. 15.4 delle C.G.A. 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 non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. L'utente, quindi, espone i fatti per come già fatto nell'istanza originaria.

Fa inoltre presente che: 1) In data 23/01/2025 avviava con detto gestore la procedura conciliativa UG/729235/2025 dinanzi al CORECOM Calabria; 2) In data 31/01/2025 l'utente veniva contattato da operatrice incaricata di TIM, la quale segnalava che il gestore, a seguito della segnalazione al MIMIT ed a seguito dell'avvio della procedura di conciliazione, aveva rianalizzato la pratica stabilendo di poter procedere all'attivazione della linea telefonica in



**AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**  
AGCOM



*Consiglio regionale  
della Calabria*

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

tempi brevi. All'uopo l'operatrice di TIM segnalava la necessità di procedere alla stipula di nuovo contratto, essendo stato annullato dall'azienda il precedente ordinativo del 05/06/2024; 3) Procedeva a sottoscrivere telematicamente nuovo contratto (numero ordine MNVZZW3F0VIQ, linea da attivare: 096X/236XXX), e rimaneva in attesa di comunicazioni per l'attivazione. 4) Non avendo ricevuto alcuna ulteriore comunicazione e non avendo, infine, conseguito l'attivazione, l'utente presenziava all'incontro di conciliazione segnalando in detta sede il grave inadempimento contrattuale di TIM e confermando, comunque, la propria disponibilità a conciliare a condizione di conseguire in tempi stretti l'attivazione della linea. La conciliazione si chiudeva in data 05/03/2025 con verbale di mancato accordo; 5) sulla presunta impossibilità di dare esecuzione al contratto, rileva che le "difese" proposte da TIM non possono in alcun modo costituire valida esimente per l'inadempimento, costituente peraltro violazione agli obblighi di fornitura del servizio universale cui TIM è ex lege tenuta; 6) nessun problema amministrativo invocabile nel caso di specie, poiché l'operatore TIM, incaricato di fornire il servizio universale, è stato munito dal legislatore di appositi e specifici poteri al fine di assicurare la capillare erogazione del servizio telefonico fisso in tutte le abitazioni. In particolare, all'art. 52 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, d. lgs 259/2003, rubricato "Limitazioni legali della proprietà", che stabilisce che per l'installazione di impianti di reti di comunicazione elettronica i fili o cavi possono passare in proprietà pubbliche o private anche senza il consenso del proprietario, purché siano collocati in guisa da non impedire il libero uso della cosa secondo la sua destinazione ed a condizione che sia garantito che l'installazione non alteri l'aspetto esteriore dell'immobile, né provochi alcun danno o pregiudizio al medesimo. Lo stesso articolo precisa che nessuno può opporsi al passaggio di condutture, fili o qualsiasi altro impianto nell'immobile di sua proprietà, qualora detto passaggio sia necessario per soddisfare le richieste di utenza telefonica fissa degli inquilini o dei condomini. 7) Anche il c.d. "Decreto Banda Larga" (Decreto Legislativo 15 febbraio 2016, n. 33, ss.mm.ii.) ha esplicitamente tutelato gli operatori di rete, per far sì che ogni cittadino possa beneficiare della fibra ottica. L'art. 8 prevede: "1. I proprietari di unità immobiliari, o il condominio [...] hanno il diritto, ed ove richiestone, l'obbligo, di soddisfare tutte le richieste ragionevoli di accesso presentate da operatori di rete, secondo termini e condizioni eque e non discriminatorie [...]. 2. Fatto salvo quanto previsto dal comma 1, gli operatori di rete hanno il diritto di installare la loro rete a proprie spese, fino al punto di accesso.[...]"; 8) È pertanto evidente che non sono invocabili "impedimenti tecnico/amministrativi", dal momento che l'eventuale ricorrere di situazioni di detto tipo – comunque non provato nel caso di specie – è stato oggetto di appositi interventi legislativi, che hanno fatto prevalere sempre e comunque il diritto al servizio telefonico su eventuali contrapposti interessi a non consentire il passaggio di cavi necessari per l'installazione della linea; 9) Tim ha violato le "linee guida di cui alla delibera n. 449/16/cons in materia di accesso alle unità immobiliari e ai condomini per la realizzazione di reti in fibra ottica" approvate con la delibera Agcom n. 293/21/cons.; nell'art. 2, rubricato "Indicazioni sulle

condotte da tenere nella fase di richiesta di accesso alla proprietà e alle infrastrutture fisiche esistenti", si specifica che "1. I condomini e l'Amministratore di condominio, ove nominato nei casi previsti dalla legge, sono tenuti a consentire e, per quanto possibile, a facilitare l'accesso dell'Operatore all'interno della proprietà, ai locali tecnici e ad ogni parte comune dell'immobile per la realizzazione della cablatura in fibra ottica o per l'attivazione del servizio



in fibra ottica a uno o più clienti”. Inoltre, “In assenza di una proposta di soluzione di cablaggio da parte dell’Amministratore o dal condominio, o laddove la soluzione proposta da questi ultimi non risulti praticabile, l’Operatore procede con la posa dei portanti fisici secondo il proprio progetto, tenuto conto delle indicazioni previste dalle presenti Linee guida”; 10) Tim, infine, sostiene che l’utente sarebbe stato informato delle situazioni di opposizione rinvenute dal gestore e che quest’ultimo, comunque, si sarebbe “diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati”, ma l’operatore TIM non allega alcun documento a conferma del fatto di aver informato l’utente e di aver avviato ogni possibile azione per fargli conseguire l’attivazione della linea telefonica. Nessun SMS, nessuna telefonata, nessuna lettera è stata inviata all’istante per segnalare l’esistenza di opposizione da parte di un condòmino. A riprova di ciò si segnala la mancata allegazione da parte di TIM di un qualsiasi supporto probatorio in merito. L’utente ha soltanto ricevuto laconiche informazioni dagli operatori del 187, al quale ha fatto numerose chiamate, per vedersi sempre rispondere che “vi sono dei ritardi nell’attivazione per ragioni tecniche”. Anche per quanto concerne la nota di Fibercop all’amministratore di condominio, allegata alla memoria di TIM e della quale l’utente ha avuto notizia solo a seguito di detta allegazione, non viene fornita la prova del suo recapito (cartolina di ritorno della Racc. A/R o ricevuta di consegna della PEC). Sul punto, ancora l’art. 2, comma 4, delle Linee guida, prescrive che “In assenza di una proposta di soluzione di cablaggio da parte dell’Amministratore o dal condominio, o laddove la soluzione proposta da questi ultimi non risulti praticabile, l’Operatore procede con la posa dei portanti fisici secondo il proprio progetto, tenuto conto delle indicazioni previste dalle presenti Linee guida”, mentre il comma 5 prevede che “L’Amministratore o il condominio possono indicare una data alternativa di avvio dei lavori, senza tuttavia introdurre inutili e non motivati ritardi”; 11) Soltanto in sede di incontro di conciliazione (05/03/2025) TIM ha proposto l’attivazione in tecnologia FWA (connessione Internet tramite rete mobile), soluzione rifiutata perché qualitativamente molto inferiore per prestazioni alla linea FTTH.

## **1. Motivazione della decisione**

La controversia, che di primo acchito (per la lunghezza delle memorie e la mole dei documenti prodotti) potrebbe apparire complessa, si appalesa, in verità, abbastanza semplice. Come più volte sottolineato dall’utente, il servizio universale è un Istituto immesso nella normativa europea e in quella nazionale (primaria e secondaria), per 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, d’ora in poi c.cc. ee.). Per garantire il rispetto di tale diritto il legislatore ha previsto la possibilità, per l’operatore obbligato alla fornitura del servizio universale, di superare eventuali opposizioni di privati, come nel presente caso (artt. 52 e 53 c.cc. ee.). Ciò premesso, alcuni aspetti vanno chiariti:

1) L’impossibilità - che possiamo definire amministrativa per distinguerla da quella tecnica di cui al punto 2) - a procedere con l’attivazione richiesta, da parte di Tim, non può



essere accolta come esimente della sua responsabilità. Infatti, a supporto di detta impossibilità, Tim riporta nella sua memoria difensiva una comunicazione interna che dà atto dell'annullamento, in data 11.3.25, dell'O.L. di attivazione FTTH del 31/01/2025; nella stessa comunicazione, si riferisce laconicamente di "cause legali in corso". I motivi del mancato accoglimento della richiesta di esimente sono i seguenti:

a) la comunicazione originaria è un documento interno 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);

b) detta comunicazione non viene allegata in originale o in copia;

c) non viene allegata documentazione probante inerente alle supposte "cause legali in corso"

2) Tim non può appellarsi, per richiedere il rigetto dell'istanza e il conseguenziale mancato riconoscimento degli indennizzi previsti per la ritardata attivazione dei servizi, all'impossibilità tecnica. Nel momento in cui l'operatore ha incontrato un ostacolo nell'opposizione al passaggio dei cavi, avrebbe potuto e dovuto attivare gli strumenti normativi a sua disposizione per superarli, il che non è accaduto né per la prima né per la seconda richiesta avanzata dall'utente, in quest'ultimo caso addirittura su sollecito della stessa Tim; 3) La tecnologia "FWA" (Fixed wireless access, accesso fisso senza fili) proposta per la fornitura del servizio, tra l'altro solo dopo mesi di inutile attesa, dalla stessa convenuta viene qualificata come "mobile" e non fissa come prevede invece l'art. 94 del c.c.c.ee. Ciò è facilmente verificabile accedendo al sito dell'operatore mediante il link <https://www.tim.it/fisso-e-mobile/fibra-e-adsl/fattori-velocita> Sulla stessa pagina vengono riportate le caratteristiche del servizio "FTTH", Fiber to the home, Fibra fino a casa) e quelle del servizio FWA. Vediamo quelle della FTTH: FIBRA fino a 10 Giga. La rete di comunicazione tra la centrale TIM e casa cliente è realizzata totalmente in fibra ottica (FTTH). Ciò rende la connessione molto più affidabile, stabile e veloce, in quanto la fibra ottica non è soggetta a disturbi esterni (affidabilità), la lunghezza della tratta non influenza la massima velocità (stabilità) e la fibra permette capacità di banda elevatissime (velocità). Sono possibili tre profili: fino ad 1 Giga, fino a 2,5 Giga (suddivisi tra porte Ethernet e WiFi) e fino a 10 Giga. Vediamo invece quelle della FWA: FWA Internet veloce fino a 300 Mega. La tecnologia FWA (Fixed Wireless Access) o Fibra Misto-Radio utilizza un collegamento in Fibra ottica fino alla Stazione radiomobile di TIM (BTS) ed il collegamento fino a casa del cliente viene effettuato tramite rete mobile 5G o 4G/4G+ di TIM. Quindi, la prima è rete fissa, come prescrive il servizio universale, e dà garanzie generali e di velocità molto maggiori. La seconda è tutt'altra cosa in ogni senso; 4) Sempre al sito Tim, si fa presente che la fibra del gestore ha raggiunto 1500 comuni, puntualmente elencati. Ebbene, tra questi è inserito il comune di XXX, dove è ubicata l'abitazione da servire.

In conclusione, la richiesta di attivazione avrebbe dovuto essere accolta, e Tim avrebbe dovuto almeno avviare l'iter per procedere all'allaccio, pur in presenza di opposizione; cosa che non è



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



COMITATO REGIONALE  
PER LE COMUNICAZIONI

stata fatta. Ne consegue che 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 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" Per quanto precede, Tim è tenuta all'attivazione del servizio richiesto, tale 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 messaggieria 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 2 (Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo), del Regolamento indennizzi. Per determinare il dies a quo, essendo previsti dalla carta dei servizi 60 giorni per l'attivazione, si fa riferimento al 60° giorno successivo alla data della prima richiesta (5.6.24), per il dies ad quem alla data dell'udienza di discussione; non va riconosciuto invece l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ciò in quanto dagli scritti prodotti e dai documenti allegati si evince che l'interlocuzione tra le parti è stata sì problematica e conflittuale, ma continua, e perciò l'utente è stato costantemente informato delle vicende riguardanti le sue richieste. 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 ritardata attivazione dei servizi fonia e dati per il periodo 4 agosto 2024 – 3 luglio 2025 per un totale di 333 giorni. Indennizzo giornaliero servizio voce € 7,50 (Regolamento indennizzi, art. 4, comma 1). € 7,50 per gg. 333= € 2497,50 Indennizzo giornaliero servizio dati € 10 euro (Regolamento indennizzi, combinato disposto artt. 4, comma 1, e 13, comma 2). € 10 per gg. 333= € 3330,00 Totale somma da corrispondere: € 5827,50.

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



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



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. Tim è tenuta, entro 60 giorni dall'approvazione del presente provvedimento: 1) Ad attivare i servizi richiesti dall'istante; 2) A corrispondere gli indennizzi per ritardata attivazione dei servizi fonia e dati per il periodo 4 agosto 2024 – 3 luglio 2025 per un totale di 333 giorni. Indennizzo giornaliero servizio voce € 7,50 (Regolamento indennizzi, art. 4, comma 1). € 7,50 per gg. 333= € 2497,50 Indennizzo giornaliero servizio dati € 10 euro (Regolamento indennizzi, combinato disposto artt. 4, comma 1, e 13, comma 2). € 10 per gg. 333= € 3330,00 Totale somma da corrispondere: € 5827,50.

2. La società Tim è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica, della medesima.

3. 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.

4. 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, 16 luglio 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino  
Firmato digitalmente da

**Fulvio Scarpino**

CN = Fulvio Scarpino  
C = IT