

**DELIBERA 430/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**M. Mxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)**  
**(GU14/539705/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **M. Mxxx** del 19/07/2022 acquisita con protocollo n. 0223156 del 19/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, Sig.ra **M. Mxxx**, cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di aver richiesto, in data 31 marzo 2018, la nuova attivazione di una linea in Fara Sabina, Strada degli Inglesi n.31. A tal fine, sarebbero intervenuti, per ben otto volte, dei tecnici che, all’esito dei sopralluoghi effettuati, evidenziavano la necessità di installare dei pali. La Tim S.p.a. però, si rifiutava di provvedere a detta installazione. L’ultimo ordine sarebbe risalente al 26.11.20, rimasto però senza riscontro alcuno. Considerata l’inerzia da parte dell’operatore, l’istante si vedeva pertanto costretta, in data 17.12.20, ad instaurare il procedimento presso il Corecom, all’esito del quale, in data 5.1.21, appurato che l’operatore non provvedeva a produrre né memorie, né documentazione alcuna nel termine stabilito, veniva emesso un provvedimento temporaneo del seguente tenore letterale: “Dispone che l’OPERATORE TIM SpA (Kena mobile) provveda ad attivare la linea dell’utenza oggetto del presente procedimento in Fara in Sabina, Strada degli inglesi 31 entro il giorno 12/01/2021, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l’avvenuta ottemperanza alla parte istante”. Ciò nonostante, la linea non veniva attivata dalla Tim S.p.a.. L’utente chiedeva quindi: “1) attivazione nuova linea come da contratto in Fara Sabina, Strada degli Inglesi 31. 2) Indennizzo per ritardata attivazione dal 31.3.2018 al 20.1.2021”.

### **2. La posizione dell’operatore**

Si costituiva la Tim S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...La controparte contesta il ritardo di TIM nell’attivazione della linea, in quanto a fronte di una proposta siglata il 31.3.2018 e un provvedimento di attivazione urgente emesso dal Corecom il 5.1.2021, TIM non avrebbe ancora attivato l’impianto, maturando un ritardo indennizzabile. Tali affermazioni, tuttavia, non sono corrette e, anzi, sono smentite dal contenuto degli stessi allegati di controparte. In primo luogo, dalla visione del contratto sottoscritto dalla Sig.ra **M. Mxxx** si evince che TIM non ha assunto alcun obbligo all’attivazione di una nuova linea, ma al più ha ricevuto una richiesta di contatto per attivazione di linee nel 2018 e, successivamente, una proposta di attivazione di nuovo impianto datata 26.11.2020. 3 A ciò si aggiunga- ed è la stessa istante a dimostrarlo- che la Sig.ra **M. Mxxx**, ha richiesto l’attivazione di un impianto in zona con scarsità di nuclei abitativi e,

dunque, priva totalmente di infrastrutture. In ragione di ciò, come si evince anche dalle allegazioni avversarie, TIM si attivava tempestivamente per dare impulso alle complesse attività di scavo e palificazione. Tali attività, però, non possono prescindere da richieste di permessi a privati e pubbliche amministrazioni e, comunque, dalla partecipazione dell'istante stessa. Tale circostanza, comunicata alla controparte sin dal 2.12.2020 (si veda data del preventivo allegato dalla stessa istante) e da ultimo nelle note inserite da TIM nel procedimento GU5 è stata completamente ignorata dalla Sig.ra **M. Mxxx**, generando un inevitabile ritardo, comunque, non imputabile all'operatore. Sia, peraltro, consentito rilevare come a ben vedere le Condizioni di contratto applicabili alla fattispecie de qua, a differenza di altre condizioni generali applicabili ad impianti "ordinari", non prevedano termini di attivazione perentori, né tantomeno l'indennizzabilità del ritardo. In ragione di quanto sopra, diversamente da quanto assunto da controparte, nessun ritardo può essere imputato a TIM. Nessuna censura o inadempimento può dunque essere imputato alla odierna comparsa come statuito dall'Autorità o dai Corecom in fattispecie assimilabili a quella oggetto della presente definizione (cfr. Corecom Liguria n. 27 del 7.6.2017). Peraltro, non sono documentati in questa sede reclami o comunicazioni trasmesse da controparte in data antecedente all'introduzione del procedimento GU5 – né in questa sede quest'ultima è in grado di provare il contrario. In proposito, si richiama altresì il combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e che quest'ultimo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento 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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). 4 A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere nessun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non è tempestivo rispetto alla problematica oggetto di contestazione e, a fortiori, quando tale reclamo non è stato inoltrato o, comunque, non è stato opportunamente documentato, come nel caso di specie.”.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude

che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. L'istante chiede l'indennizzo alla Tim S.p.a. per l'omessa attivazione di una linea presso la propria abitazione in Fara Sabina (che prevedeva sia il servizio "voce" che "dati"), richiesta sottoscritta con contratto del 31.3.18. La Sig.ra **M. Mxxx** evidenzia inoltre che, nonostante i numerosi sopralluoghi presso la sua abitazione da parte dei tecnici Tim e nonostante la delibera provvisoria emessa dal Corecom in data 5.1.21, l'operatore non si adoperava per l'attivazione della linea de quo. L'eccezione mossa dall'operatore è tesa ad evidenziare invece, che la Sig.ra Musso, nel contratto del 31.3.18, non aveva mai richiesto l'attivazione di una linea e non ha mai provveduto altresì, se non prima dell'instaurazione del procedimento presso il Corecom, ad inviare un formale reclamo. Orbene, le eccezioni sollevate dall'operatore risultano destituite di ogni fondamento, dal momento che, nel contratto del 31.3.18, si legge chiaramente che la Sig.ra Musso aveva fatto richiesta di una nuova linea presso la propria abitazione in Fara Sabina ed esattamente la Nuova Tim Super. La circostanza poi, per cui l'operatore non abbia proceduto, come da contratto, all'attivazione della linea richiesta, trova conferma nella documentazione in atti e così nello specifico, nella missiva del 4.1.20, inviata dall'operatore, nella quale non vengono indicati né i preventivi, né i costi di attivazione della linea, né tantomeno viene resa edotta l'istante dei motivi della mancata attivazione. La Tim S.p.a., in detta lettera, si limita esclusivamente ad evidenziare: "Siamo spiacenti di comunicarti che l'offerta per la tua linea di casa non potrà essere attivata". Inoltre, l'istante, in atti, precisa che nel rapporto tecnico della Tim S.p.a. del 26.11.20, viene espressamente riportato: "Urgentissimo, la cliente è in attesa da oltre un anno", circostanza questa mai espressamente contestata dalla Tim S.p.a.. Non solo, ma quanto lamentato e denunciato dall'istante, trova ulteriore conferma anche nel reclamo formale -debitamente prodotto in atti- inviato via pec all'operatore, a mezzo del proprio legale, l'Avv. Davide Vendramin, il quale eccepisce che non corrisponde al vero quanto assunto dalla Tim S.p.a. e cioè che la propria assistita si sarebbe rifiutata di corrispondere le spese di allaccio della sua linea telefonica. Il legale dell'istante evidenzia che: "...Secondo la disciplina vigente, le spese di allaccio e di esecuzione di nuove opere sono a carico di Tim per il 70% e non, come riferito dai vostri tecnici, a totale carico dell'utente. Pertanto, anche in questa sede, vi domando di inviarmi il preventivo per poter verificare la conformità ai vigenti regolamenti e farlo sottoscrivere alla mia assistita". Pertanto, risulta che l'istante non si è mai sottratta al pagamento delle spese necessarie per l'attivazione della linea richiesta come da contratto del 31.3.18, bensì ha semplicemente sollecitato all'operatore un preventivo da sottoscrivere, una volta appurata la rispondenza dello stesso alle normative vigenti. Vero è che, a far data dal 31.3.18, data della sottoscrizione del contratto da parte dell'odierna istante, la Tim S.p.a. non ha mai provveduto all'attivazione della linea richiesta, limitandosi ad imputare detta circostanza alla Sig.ra Musso che, con il proprio atteggiamento, avrebbe comportato un allungamento dei tempi. Il fatto è che non c'è stato, nella fattispecie in oggetto, un semplice allungamento dei tempi, ma si riscontra un comportamento completamente omissivo da parte dell'operatore il quale, nonostante il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom in data 5.1.21, che evidenzia inoltre l'omesso deposito da parte

della Tim S.p.a. di memorie e documenti nei termini prescritti e nonostante il formale reclamo dell'istante inviato a mezzo pec in data 22.1.21, rimane completamente inerte, disattendendo quanto riportato e sottoscritto nel contratto del 31.3.18. A questo punto, si ritiene necessario confermare quanto già riportato in atti dall'istante e cioè che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), riconosce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia 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. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Ancora, Agcom, nella Sintesi della consultazione avviata con delibera n.227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS), fa riferimento all'art. 13 della suddetta delibera ed alla logica applicata e così: "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obiettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere 4 dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse...". E' pertanto l'operatore, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver impedito l'attivazione della linea richiesta dall'istante, né di averne dato informazione alcuna. A tale proposito, l'art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1 stabilisce espressamente che: "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 ad Euro 7,50 per ogni giorno di

ritardo”. A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: “L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento all’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 tale riguardo, interviene anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR che stabilisce che “Deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo per il ritardo nell’espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all’operatore convenuto, il quale non ha fornito all’utente un’informazione chiara ed esaustiva”. Conforme a detta Delibera, anche la Delibera di Agcom n.121/11/CIR che ribadisce la sussistenza della “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”. Sulla medesima linea, anche la Delibera Agcom n.140/10/CIR. L’art.13 dell’Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, come ipotesi specifiche, precisa inoltre, al comma 1, ad ulteriore conferma di tutto quanto sopra riportato, che “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”. Ciò significa che il regolamento prescrive espressamente l’invio del reclamo solo per le fattispecie di cui agli artt.6, 8, 9 e 11, non anche per quella ricompresa nell’art.4 e che è quella conferente all’oggetto della domanda proposta dall’odierna istante. Pertanto, in considerazione di quanto sopra, appurato che la mancata lavorazione e risoluzione della problematica da parte di Tim S.p.a. per l’attivazione della nuova linea richiesta dall’utente, può essere imputata esclusivamente alla condotta omissiva dell’operatore, considerato che la domanda è stata fatta dall’utente con contratto sottoscritto in data 31.3.18 e mai la Tim S.p.a. si è adoperata per porre in essere quanto richiesto, si ritiene corretta la richiesta di indennizzo a favore della Sig.ra Musso e valida la specifica dalla medesima indicata in atti del lasso temporale da calcolare per l’indennizzo de quo: periodo che va, appunto, dal 31.3.18 al 20.1.21.. Considerato altresì che, in ossequio a quanto disposto dalla normativa di cui all’art.4 dell’Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1, l’indennizzo è dovuto “per ciascun servizio non accessorio”, si ritiene corretto che nell’indennizzo siano ricomprese entrambe le linee, quella servizio “voce” e quella servizio “dati”. Per l’effetto, concludendo, l’indennizzo che l’operatore dovrà versare all’istante, sarà di € 7.695,00 così meglio specificate: € 7,50 per ogni giorno di ritardo nell’attivazione della linea, quindi € 7,50 per 1026 (giorni 276 nel 2018, giorni 365 nel 2019, giorni 365 nel 2020, giorni 20 nel 2021).  
Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra **M. Mxxx** e pertanto, la Soc. Tim S.p.a. è tenuta a corrispondere a favore della stessa un indennizzo complessivo di € 7.695,00, come dettagliato in premessa, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, per la mancata attivazione della linea.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini