



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 266/2025

[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/727643/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/06/2025;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/01/2025 acquisita con protocollo n. 0012942 del 17/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante, nel lamentare una problematica con TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in data 17.01.2025 ha presentato istanza di definizione cui è stato attribuito il numero GU14/727643/2025. Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione ha rappresentato la seguente doglianza: “Il sottoscritto [REDACTED] scrive per segnalare una grave problematica relativa all'impossibilità di ottenere l'attivazione di una connessione internet fissa presso la propria abitazione a [REDACTED] nonostante la presenza di infrastruttura TIM nella zona”. Tanto premesso l’istante ha effettuato le seguenti richieste: “Alla luce di quanto esposto, si richiede all’Autorità di: - Verificare la situazione infrastrutturale nella zona di [REDACTED] - Imporre a TIM l'adeguamento dell'infrastruttura per garantire il servizio universale - Stabilire tempistiche certe per la risoluzione del problema - Valutare eventuali sanzioni per il mancato adempimento degli obblighi di servizio universale”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore TIM S.p.A. in data 27/02/2025 ha prodotto memoria difensiva, con allegata documentazione, con la quale, nel merito, ha dedotto l'insussistenza di responsabilità contrattuali a suo carico atteso che: “... da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 12/10/24 viene emesso ol di attivazione nuovo impianto da canale ONE Team. In data 15/10/24 l’ordine viene scartato per D07-Area non coperta dal servizio (vedi schermata allegata). In data 15/10 ed in data 17/10/24 vengono emessi altri 2 ordini per attivazione nuova linea stesso indirizzo di cui sopra, ma anche questi 2 ordini emessi da canale ONE TEAM risultano SCARTATI per stesso motivo di cui sopra. L’istante viene informato a seguito di sopralluogo da parte del tecnico dell’impossibilità di attivare la linea per le motivazioni cui sopra. A seguito dell’ultimo annullamento OL del 17.10.2024 non sono pervenute altre richieste

di attivazione, comprovante il fatto che l'utente era stato posto a conoscenza dell'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica" (pag. 1 della memoria difensiva TIM). L'operatore ha, quindi concluso per il rigetto di: "... ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto" (pag. 3 della memoria difensiva TIM). Deduzioni cui l'istante non ha replicato.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. 1. La richiesta rivolta all'Autorità di: "Verificare la situazione infrastrutturale nella zona di [redacted] Imporre a TIM l'adeguamento dell'infrastruttura per garantire il servizio universale - Stabilire tempistiche certe per la risoluzione del problema - Valutare eventuali sanzioni per il mancato adempimento degli obblighi di servizio universale", non è suscettibile di accoglimento in quanto inammissibile e, in ogni caso, infondata. 1.1 Sulla inammissibilità si osserva che ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento di procedura (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS) l'Autorità "... ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore ... se del 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 o da delibere dell'Autorità". Ogni richiesta di risarcimento danni o che abbia ad oggetto obblighi di fare, come appunto nella fattispecie che ci occupa, esula dalla competenza dell'Autorità e deve, quindi, essere dichiarata inammissibile. Inammissibilità, peraltro, già evidenziata all'istante da codesto Corecom in sede di procedimento GU5 - proposto dallo stesso istante sempre in data 17 gennaio 2025 - e, in quanto tale, archiviato in data 20 gennaio 2025. 1.2 Sulla infondatezza si osserva, altresì, che l'utente non ha prodotto in atti documentazione alcuna a sostegno delle proprie richieste laddove, invece, l'operatore ha prodotto in atti la schermata da cui si evince che: "... In data 15/10/24 l'ordine viene scartato per D07-Area non coperta dal servizio...". Devesi, altresì, considerare che, come dedotto dall'operatore e non contestato dall'istante: "... L'istante viene informato a seguito di sopralluogo da parte del tecnico dell'impossibilità di attivare la linea per le motivazioni cui sopra. A seguito dell'ultimo annullamento OL del 17.10.2024 non sono pervenute altre richieste di attivazione, comprovante il fatto che l'utente era stato posto a conoscenza dell'impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica" (pag. 1 della memoria difensiva TIM). Da quanto sopra si evince che l'utente è stato tempestivamente reso edotto dal gestore TIM S.p.A. della impossibilità di attivazione della connessione internet fissa in quanto residente in "Area non coperta dal servizio", onde alcuna responsabilità contrattuale è ascrivibile all'operatore. Per ottenere la copertura prevista dal servizio universale è necessario rivolgersi al competente Ministero.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania rigetta l'istanza del 17.01.2025 per le argomentazioni di cui alla motivazione.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo