



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*

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

DELIBERA N. 9/DEF

R. D. B. / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/731871/2025)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 4/08/2025;

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 R. D. B. del 05/02/2025 acquisita con protocollo n. 0030019 del 05/02/2025;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: “Nuovo impianto. In ordine cronologico al fine di avere contezza della problematica con annessa documentazione a fascicolo documentale. 09/06/2022 viene segnalato un guasto “complesso” sulla rete e, stesso gestore Telecom (comunicazione allegata né dà riscontro). Da tale data nulla risulta stato effettuato e, la cliente è impossibilitata ad attivare ogni servizio di connettività. Seguono ulteriori comunicazioni sino al giungere al 03/04/2024 laddove Telecom comunica di avere necessità di integrazioni (dopo 24 mesi). Si invia tutta la documentazione. Ad oggi il gestore nonostante ulteriori nr.2 pec da parte istante è latente nel dare risoluzione alla problematica. Per le ragioni esposte le richieste formulate sono ritenute ampiamente congrue.”. E ha chiesto: “Si chiede lo spostamento e/o adeguamento impianto al fine di dare conto di quanto la stessa TELECOM ITALIA ha richiesto in via preventiva alla cliente. Per quanto attiene gli indennizzi specifici si rimanda alla data di incontro. Ad oggi indicativamente si quantifica in euro 2.000,00”.

2. La posizione dell'operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza per incompetenza dell'Autorità adita. Richiama a tale proposito l'art. 2 della Delibera Agcom n. 253/19/CONS, che definisce i limiti della competenza dell'Autorità in materia di controversie tra utenti e operatori. In particolare, sottolinea che tale competenza riguarda le questioni relative al mancato rispetto delle disposizioni inerenti al servizio universale e ai diritti degli utenti, ma non include le controversie aventi ad oggetto esclusivamente aspetti legati alle infrastrutture, come l'installazione o lo spostamento di cavi. Trattandosi dunque di una questione che concerne la localizzazione e lo spostamento degli impianti di rete, l'istanza risulterebbe, secondo l'operatore, estranea all'ambito decisionale del Co.Re.Com, che non sarebbe quindi competente a pronunciarsi. Nel merito, l'odierna resistente contesta la fondatezza delle doglianze dell'utente evidenziando come, da una verifica effettuata, non risulti alcuna richiesta di attivazione di un nuovo impianto riconducibile all'istante. Neppure inserendo il codice fiscale risulta presente un impianto attivo o cessato a suo nome presso la banca dati di TIM. Inoltre, rappresenta che le comunicazioni allegate dalla parte istante al fascicolo risultano generiche, in quanto non riportano alcun dato identificativo utile a dimostrare il legame tra l'utente e l'impianto oggetto della contestazione. La resistente contesta il mancato assolvimento da parte dell'utente dell'onere probatorio su di esso gravante. In linea con il costante orientamento dell'Agcom e dei Co.Re.Com, viene ribadito che l'istante ha l'obbligo di dedurre in modo preciso i fatti alla base delle proprie richieste e di allegare la documentazione necessaria a dimostrarli. In assenza di tali elementi, e sulla base degli articoli



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



115 c.p.c. e 2697 c.c., l'istanza dovrebbe essere rigettata, poiché priva di prove sufficienti a sostenerla (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 7/21). Per tali motivi conclude chiedendo che il Co.Re.Com Calabria dichiararsi, in via preliminare, la propria incompetenza per materia. In subordine, qualora l'istanza venisse comunque ritenuta ammissibile, chiede il rigetto della medesima in quanto infondata sia in fatto che in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.re.com. il 14 luglio 2025 le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte. In via preliminare, si rileva l'incompetenza per materia dell'Autorità adita, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2 della Delibera Agcom n. 203/18/CONS e ss.mm.ii. Le controversie rimesse alla cognizione dell'Autorità riguardano espressamente il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali, così come stabiliti da norme legislative, delibere, condizioni contrattuali e carte dei servizi. Tuttavia, le questioni che investono la localizzazione, la ubicazione, la condivisione e lo spostamento di infrastrutture di comunicazione elettronica – come nel caso di specie, in cui l'utente chiede lo spostamento e/o l'adeguamento dell'impianto – sono disciplinate dal Codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dagli articoli 86 e seguenti del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, e non rientrano nella sfera di competenza dell'Autorità né, conseguentemente, del Corecom in sede di definizione delle controversie (Cfr. Delibera Agcom n. 81/17). Tale orientamento è stato confermato, tra le altre, anche dalla Delibera n. 131/24 del Corecom Puglia, che ha espressamente escluso la possibilità per l'Autorità di pronunciarsi su richieste di posizionamento di cavi telefonici o di interventi infrastrutturali che non trovino fondamento in obbligazioni contrattuali esigibili, né in violazioni di diritti tutelati dall'Autorità stessa. La funzione del Corecom, in tale ambito, è circoscritta all'adozione di misure atte a far cessare condotte lesive dei diritti dell'utente in relazione alla fornitura del servizio, eventualmente disponendo rimborsi o indennizzi nei casi previsti. Non rientra, invece, nella propria potestà ordinare all'operatore modifiche o interventi tecnici sulle infrastrutture, che costituiscono prerogative gestionali e tecniche dell'operatore medesimo, soggette ad altra disciplina e a diversa autorità. Anche nel merito, l'istanza proposta dall'utente risulta priva di fondamento. Dalla documentazione in atti, infatti, non emerge alcuna attivazione o cessazione di impianti riconducibili all'istante, né sussistono elementi documentali idonei a dimostrare un effettivo disservizio o una condotta inadempiente da parte dell'operatore. Le comunicazioni prodotte dall'istante peraltro risultano generiche e prive di riferimenti identificativi dello stesso e non risulta alcuna prova circa l'esistenza di un rapporto contrattuale in essere con TIM. Come precisato dalla numerosa giurisprudenza dell'Agcom, l'onere probatorio ricade sull'utente, il quale è tenuto a indicare con sufficiente precisione i fatti e le motivazioni a fondamento delle proprie pretese, allegando la documentazione necessaria a dimostrarle. In mancanza di tali elementi, non può ritenersi configurabile alcuna responsabilità dell'operatore e di conseguenza



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



l'istante non ha diritto alla corresponsione di nessun indennizzo. Per queste ragioni, la domanda dell'istante non può essere accolta.

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 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 dalla Signora D. B. R., nei confronti della società Tim (Kena mobile)
2. 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.
3. 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, 4 agosto 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT