

Delibera n. 35
XXX/ TIM SPA
(GU14/811879/2026)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 31-07-2026

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 09/02/2026 acquisita con protocollo n. 0051181 del 09/02/2026;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX Di XXX, contesta quanto di seguito: *“in data 6/8/2025 l’istante acquistava sul sito Kena Mobile, una SIM con richiesta di portabilità del numero 328/XXX. La SIM veniva consegnata in data 11/8/2025, ma essa risultava totalmente non funzionante, priva sia di numero provvisorio sia di linea attiva, con impossibilità di usufruire dei servizi di telefonia vocale, SMS e dati. Nei giorni 16, 18 e 29/8/2025, nonché nei giorni 4 e 17/9/2025 e successivamente in data 1 ottobre 2025, l’istante inoltrava numerosi solleciti al gestore Kena Mobile, sia tramite servizio clienti telefonico sia tramite PEC, senza ricevere alcuna spiegazione in ordine alla mancata attivazione della SIM e al mancato completamento della procedura di portabilità. L’utente tentava anche di rientrare presso il precedente gestore, senza esito, poiché la numerazione risultava non attiva. In data 4/10/2025, persistendo il disservizio, l’utente presentava istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com. competente. Durante la procedura conciliativa, vista la necessità del cliente di rientrare in possesso della propria numerazione originaria (gu5 ottenuto e non adempiuto nei termini) in data 5*

novembre 2025, Kena Mobile inviava una nuova SIM, anch'essa non attivabile. L'operatore invitava quindi l'istante a recarsi fisicamente presso punti vendita Kena. In adempimento l'istante si recava: in data 17/11/2025 presso il punto Kena di Penne; in data 9/12/2025 presso il punto Kena di Collecervino; senza tuttavia ottenere la risoluzione del problema, poiché entrambi i punti vendita dichiaravano di non poter intervenire tecnicamente. Solo a seguito della terza richiesta di recarsi presso un punto vendita TIM, in data 14 dicembre 2025, il servizio veniva finalmente attivato dal personale tecnico che gli spiegava come la SIM risultasse erroneamente configurata nei sistemi come eSIM anziché come SIM fisica, rendendo impossibile l'attivazione. All'udienza del 16/12/2025, Kena Mobile formulava proposta transattiva pari a € 50 che l'utente rifiutava.".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. Corresponsione degli indennizzi per complessivi euro 1.437,50 e rimborso delle spese di procedura così motivati:
- ii. Assenza totale del servizio (Art. 4, comma 1 – Delibera 347/18/CONS): 125 giorni
 $\times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 937,50$;
- iii. Ritardo nella portabilità del numero (Art. 6 – Delibera 347/18/CONS) nella misura max di 30gg € 150,00;
- iv. Mancata risposta ai reclami (Art. 12 – Delibera 347/18/CONS) Nessuna risposta nei 45 giorni, nella misura max di € 300,00;
- v. Spese di procedura Art. 20, comma 6 – Delibera 203/18/CONS da quantificarsi nella misura non inferiore a 50€
- vi. Storno dell'eventuale emissione di note credito a copertura dei canoni e spese dovuti dal contratto all'effettiva attivazione del servizio.

Allega:

- screenshot del messaggio di posta elettronica certificata trasmesso all'indirizzo kenamobile@pec.telecomitalia.it in data 16/08/2025.

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 12/02/2026 nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto stipulato con l'operatore convenuto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec e dell'elenco analitico di eventuali fatture contestate e delle rispettive voci ritenute indebite, l'istante non ha fornito risposta.

1.La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante ha dichiarato che eccepisce l'assoluta infondatezza delle contestazioni avversarie: *"Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. L'istante ha ricevuto in data 11/8/2025 la sim 328XXX che non è risultata poi attiva; ciò che ha portato l'esponente a chiedere al Sig. XXX di procedere con un cambio SIM, cosa che l'istante ha rimandato più volte senza mai attivarsi secondo le indicazioni fornitegli dall'esponente; gli erano stati peraltro forniti diversi indirizzi di Kena Point onde potersi recare per risolvere la problematica. Ciò che non ha mai fatto o lo ha fatto tardivamente tant'è che non ha mai dimostrato di essersi recato presso un Kena Point esibendo ad esempio lo scontrino o altra documentazione che attesti la sostituzione della scheda, fornendo all'esponente il nuovo ICCID. Infine i primi dati di traffico rilevati risalgono al 13 dicembre 2025 data in cui la parte istante ha finalmente effettuato il cambio sim come più volte richiesto dall'esponente. Inoltre, tutti i reclami giunti sono stati riscontrati nei tempi previsti, come da schermate di sistema riportate. Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura va evidenziato che l'art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS prevede che l'Autorità possa "riconoscere il rimborso delle spese", ma*

dispone espressamente che le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Ebbene, l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come richiesto dalla norma citata. Non può, dunque, essere sufficiente una generica richiesta per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler respingere l’istanza per i motivi sopra esposti.

2. Le repliche dell’istante

In riferimento alle memorie presentate da TIM spa relative alla controversia di cui all’oggetto, la delegata dell’istante ha inteso replicare nel seguente modo: *“L’operatore afferma che il Sig. XXX avrebbe “rimandato più volte” il cambio SIM senza mai attivarsi secondo le indicazioni ricevute. Tale ricostruzione è destituita di fondamento e smentita dai fatti documentati. Il cliente si è recato fisicamente presso due distinti Kena Point su esplicita indicazione dell’operatore:*

- *Penne, 17 novembre 2025 – il punto vendita dichiarava di non poter intervenire tecnicamente;*
- *Collecervino, 9 dicembre 2025 – anche in questo caso il punto vendita dichiarava l’impossibilità tecnica di intervento.*

Non si tratta, dunque, di inerzia del cliente, bensì di una catena di rinvii imputabile esclusivamente all’organizzazione interna dell’operatore, che indirizzava l’utente presso strutture prive dei poteri tecnici necessari alla risoluzione del problema. Il fatto che la questione si sia risolta soltanto presso un punto vendita TIM – e non Kena – in data 14 dicembre 2025 conferma inequivocabilmente che il problema era di natura tecnico-sistemica, del tutto indipendente dal comportamento del cliente. 2. Sulla causa tecnica del disservizio: configurazione errata della SIM come eSIM L’operatore omette di valorizzare – o tenta deliberatamente di minimizzare – l’elemento più rilevante

dell'intera vicenda, peraltro emerso dalla stessa rete tecnica di TIM: la SIM era stata erroneamente configurata nei sistemi come eSIM anziché come SIM fisica. Tale errore di configurazione rendeva strutturalmente impossibile qualunque attivazione, indipendentemente da qualsiasi azione del cliente. Ne consegue che:

- i numerosi tentativi di attivazione compiuti dal cliente erano ab origine destinati a fallire per causa non a lui imputabile; • i Kena Point visitati non potevano risolvere il problema poiché l'errore risiedeva nei sistemi backend dell'operatore;*

- la responsabilità del disservizio è esclusivamente e integralmente addebitabile all'operatore, che ha consegnato una SIM mal configurata e ha impiegato oltre 125 giorni per identificare e correggere l'errore.*

Sull'eccezione relativa alla mancata documentazione delle visite ai punti vendita L'operatore eccepisce che il cliente non avrebbe esibito scontrini o documentazione attestante le visite ai punti vendita. Si tratta di un'eccezione giuridicamente irrilevante e infondata per i seguenti motivi:

- Non esiste alcun obbligo normativo – né nella Delibera 347/18/CONS né nel Codice del Consumo – che imponga all'utente di conservare prove documentali delle visite effettuate su invito dell'operatore;*

- L'accesso ai punti vendita avveniva su esplicita indicazione di Kena Mobile, il che ne rende implicitamente provata la causa;*

- Entrambi i punti vendita hanno comunicato verbalmente l'impossibilità tecnica di intervento, confermando che il problema era sistemico;*

- L'onere della prova dei fatti estintivi o impeditivi dell'inadempimento grava esclusivamente sul gestore ai sensi dell'art. 1218 c.c.: è TIM a dover dimostrare che il disservizio non è a sé imputabile, non il cliente.*

Sulla risposta ai reclami nei termini L'operatore produce schermate di sistema sostenendo di aver riscontrato tutti i reclami nei tempi previsti. Tuttavia tali schermate attestano unicamente la gestione burocratica dei ticket, non l'effettiva comunicazione di risposte esaustive nel merito. L'art. 12 della Delibera 347/18/CONS richiede che l'operatore fornisca una risposta motivata entro 45 giorni. Il cliente ha inoltrato almeno sei solleciti/reclami nel periodo agosto–ottobre 2025 senza mai ricevere una spiegazione sulla causa del malfunzionamento. L'operatore non ha mai comunicato all'utente l'errore di configurazione eSIM/SIM fisica, che è emerso solo il 14 dicembre 2025.

Fondatezza degli indennizzi richiesti: A) Assenza totale del servizio – Art. 4, comma 1, Delibera 347/18/CONS Il servizio è stato totalmente assente dal 11/8/2025 al 14/12/2025, per un totale di 125 giorni. Il cliente ha corrisposto il corrispettivo contrattuale per un servizio mai erogato. La causa del disservizio – la configurazione errata della SIM – è integralmente imputabile all'operatore e non interrompe né attenua il decorso dell'indennizzo. Indennizzo dovuto: $125 \text{ giorni} \times \text{€ } 7,50 = \text{€ } 937,50$;

B) Ritardo nella portabilità del numero – Art. 6, Delibera 347/18/CONS La portabilità del numero 328 XXX, richiesta in data 6/8/2025, non è mai stata completata nei termini normativamente previsti. Il ritardo supera abbondantemente i 30 giorni massimi indennizzabili. Indennizzo massimo dovuto: € 150,00;

C) Mancata risposta motivata ai reclami – Art. 12, Delibera 347/18/CONS Come documentato, il cliente ha inoltrato almeno sei solleciti nel periodo agosto–ottobre 2025 senza ricevere risposta nel merito. La mera presa in carico burocratica del ticket non costituisce risposta ai sensi della norma citata. Indennizzo massimo dovuto: € 300,00;

D) Spese di procedura – Art. 20, comma 6, Delibera 353/19/CONS Il cliente ha sostenuto costi effettivi e necessari all'espletamento della procedura: spostamenti fisici verso i Kena Point di Penne e Collecervino, comunicazioni via PEC, tempo impiegato

nella gestione della controversia protrattasi per oltre cinque mesi per causa imputabile esclusivamente all'operatore. Tali costi sono giustificati dalla condotta dell'operatore e rientrano nell'ambito applicativo della norma. Spese richieste: € 50,00 (misura minima)

E) Note di credito per canoni addebitati in assenza di servizio Per il periodo 11/8/2025 – 14/12/2025, il cliente ha eventualmente corrisposto canoni per un servizio totalmente non fruito. Si chiede pertanto l'emissione di nota di credito a copertura integrale di tutti gli importi addebitati nel periodo di totale assenza del servizio. Il Sig. XXX XXX, tramite l'Associazione Diventare Cittadino Attivi – Sportello del Consumatore, chiede al Corecom Abruzzo di voler: 1. Rigettare integralmente le difese di TIM S.p.A. in quanto infondate in fatto e in diritto;

2. Accertare la responsabilità esclusiva dell'operatore per il disservizio occorso, originato da errore tecnico interno di configurazione della SIM;

3. Condannare TIM S.p.A. al pagamento degli indennizzi complessivi pari a € 1.437,50 oltre rimborso spese di procedura;

4. Ordinare l'emissione di note di credito a copertura integrale di tutti i canoni addebitati nel periodo di totale assenza del servizio;

5. Liquidare le spese di procedura nella misura ritenuta equa e non inferiore a € 50,00.”

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la ritardata attivazione della sim 328/ XXX e sulla base di ciò chiede il riconoscimento degli indennizzi conseguenti alla totale assenza del servizio di telefonia mobile, al ritardo nella portabilità della numerazione, alla mancata risposta ai reclami, nonché il rimborso delle spese sostenute per

l'espletamento della procedura e l'emissione di eventuali note di credito a copertura dei canoni e degli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio.

In particolare, la parte istante ha quantificato le proprie pretese in € 937,50 a titolo di indennizzo per totale assenza del servizio, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, la somma pari ad euro 150,00 a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità della numerazione, pari ad euro 300,00 per mancata risposta ai reclami, oltre al rimborso delle spese di procedura nella misura non inferiore ad euro 50,00 ed all'emissione di eventuali note di credito relative agli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per la totale assenza del servizio si osserva quanto segue.

Secondo quanto dedotto dall'istante, in data 6 agosto 2025 veniva acquistata sul sito Kena Mobile una sim con contestuale richiesta di portabilità della numerazione 328XXX che, consegnata in data 11 agosto 2025, risultava tuttavia non funzionante e la stessa ha dichiarato di avere ripetutamente segnalato il disservizio all'operatore, mediante contatti con il servizio clienti e comunicazioni scritte nelle date del 16, 18 e 29/8/2025, nonché nei giorni 4 e 17/9/2025 e successivamente in data 1 ottobre 2025, producendo, tra l'altro, copia dello screenshot di un messaggio di posta elettronica certificata trasmessa in data 16 agosto 2025, nella quale veniva espressamente rappresentata la totale indisponibilità della linea successivamente alla conclusione della procedura di portabilità e richiesto un intervento risolutivo da parte dell'operatore.

L'operatore convenuto, al contrario, ha eccepito l'infondatezza delle richieste, sostenendo che l'istante, ricevuta in data 11 agosto 2025 la SIM risultata non attiva, sarebbe stato invitato ad effettuare il cambio della stessa presso un Kena Point, senza tuttavia attivarsi tempestivamente secondo le indicazioni ricevute. Tim ha inoltre evidenziato che i primi dati di traffico disponibili risalirebbero al 13 dicembre 2025,

data nella quale, secondo l'operatore, sarebbe stato finalmente effettuato il cambio della sim.

A tal riguardo, va preliminarmente osservato che in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15 77), 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, mentre 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. 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 è 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. Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così

da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR). Dunque, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi contrattualmente convenuti, provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche ad esso non imputabili e tenere comunque informato il cliente sui tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie, dall'esame della documentazione presente agli atti emerge che la sim consegnata all'istante in data 11 agosto 2025 non risultava funzionante, circostanza peraltro, non contestata dall'operatore, che nella propria memoria difensiva ha riconosciuto espressamente che la stessa è stata ricevuta dall'utente e che *“non è risultata poi attiva”* e la copia della pec inviata in data 16 agosto 2025 all'indirizzo dell'operatore convenuto in cui veniva segnalata la presenza del disservizio e comunicata la totale indisponibilità della linea.

Sul punto assume, inoltre una particolare rilevanza, la presenza dell'istanza di provvedimento temporaneo GU5/781699/2025 inserita dall'istante in data 04/10/2025 rispetto alla quale l'operatore convenuto, dopo avere comunicato la necessità di provvedere all'invio di una sim sostitutiva in data 20/10/2025 ha confermato la spedizione della stessa ed il 10/11/2025 e, in risposta al provvedimento finale emesso in data 13 ottobre 2025, in cui lo scrivente ufficio, stante la presenza del disservizio, intimava a Tim SpA di procedere alla riattivazione della linea telefonica mobile entro il 24 ottobre 2025, la stessa si limitava a comunicare gli indirizzi dei punti vendita ove l'istante si sarebbe dovuto recare per acquisire la sim spedita.

Dalle dichiarazioni inserite dal gestore nelle proprie memorie difensive, infine, si rileva che l'attivazione della sim e la conseguente erogazione dei servizi sia avvenuta in data 13 dicembre 2025, dato confermato dalla parte istante che nelle dichiarazioni inserite all'atto della richiesta del presente procedimento e nelle proprie controdeduzioni alle memorie depositate nel presente procedimento ha indicato la data del 14/12/2025 come giorno di definitiva attivazione dei servizi.

Dalla ricostruzione dei fatti, pertanto, risulta la consegna di una sim Kena mobile in data 11 agosto, l'avvenuta sostituzione della stessa per il mancato funzionamento dopo la data del 20/10/2025 e la definitiva attivazione il 13 dicembre 2025.

L'operatore convenuto non ha prodotto in atti la documentazione tecnica idonea a dimostrare la regolare erogazione del servizio nel periodo oggetto di contestazione, né ha fornito elementi sufficienti a provare che il protrarsi del disservizio sia stato determinato esclusivamente da un comportamento omissivo o non collaborativo dell'utente, limitandosi a documentare, nell'ambito della propria memoria difensiva, un estratto delle segnalazioni pervenute dalla parte istante dal quale, al contrario, emerge la presenza della reiterazione delle richieste di attivazione e non la prova della avvenuta fornitura del servizio.

Sul valore probatorio delle schermate interne prodotte dall'operatore convenuto giova, inoltre, rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal TAR Lazio con sentenza n. 52021/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione delle controversie inerenti i disservizi telefonici. In proposito, il Giudice Amministrativo, con la sentenza predetta, ha precisato quanto di seguito: *“Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può, tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una “schermata” del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura “rifiuta richiesta rete”, dalla stessa apposta”*.

Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante, della liquidazione dell'indennizzo per il “ritardo nell'attivazione del servizio” di cui all'articolo 4 del Regolamento Indennizzi, che, per quanto applicabile al caso de quo, al comma 1, stabilisce 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 a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, circa le tempistiche di attivazione del servizio, è stato fatto riferimento a quanto previsto dall'art. 2.2 delle Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e condizioni d'uso della sim Kena mobile in cui è previsto che : “ *L'attivazione della SIM Kena Mobile è svolta da TIM, nei tempi tecnici strettamente necessari. In particolare, fatti salvi i diversi termini previsti di attivazione del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, la SIM è attivata entro 24 ore dalla corretta conclusione della procedura di identificazione”.*

Tale indennizzo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, ai sensi del combinato disposto di cui all'art., 4, comma 1 , (indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da considerarsi in modo unitario) e dell' art. 13, c. 6 (*In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi*).

Per quanto argomentato in fatto e diritto, parte convenuta dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 922,50 (novecentoventidue/50) così calcolato: € 7,50- pro die, individuando quale dies a quo il giorno 12/08/25 (24 ore successive dalla conclusione della procedura di identificazione ex ar. 2.2 delle Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e condizioni d'uso della sim Kena mobile), e quale dies ad quem il giorno 13/12/25 (data di ripristino del traffico indicata nelle memorie difensive dell'operatore convenuto), per un totale di 123 giorni ai sensi del combinato disposto di cui all'art., 4, comma 1 e dell' art. 13, c. 6 del Regolamento indennizzi.

L'operatore convenuto sarà pertanto tenuto a provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile dell'istante procedendo allo storno/rimborso delle somme addebitate nel periodo intercorrente tra le date del 12/08/2025 e il 13/12/2025 sulla linea telefonica 328XXX oggetto della presente istanza.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità della numerazione si osserva quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere acquistato in data 6/8/2025 una sim sul sito Kena Mobile e di avere effettuato la richiesta di portabilità del numero 328/XXX aggiungendo di avere ricevuto la consegna della stessa in data 11/8/2025 ma di non avere potuto successivamente fruire dei servizi a causa del mancato funzionamento dei servizi fino alla data del 13/12/2025.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, non ha prodotto specifica documentazione tecnica idonea a ricostruire compiutamente le singole fasi della procedura di Mobile Number Portability limitandosi a ricondurre la mancata fruizione della numerazione alla necessità di procedere alla sostituzione della sim.

Dall'esame della documentazione allegata in atti emerge la presenza della segnalazione trasmessa via pec all'indirizzo in data 16/08/2025 nella quale l'istante affermava: *“Gentilissimo personale Kenamobile, scrivo la presente pec al fine di comunicare quanto segue: in data 12/08/2025 è avvenuta la portabilità verso Kena, da allora la mia linea mobile non ha mai funzionato,.....”*.

Sul punto, l'art. 7 del Regolamento indennizzi prevede che : *“In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a 1,50 euro per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6. Se il ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero, l'operatore responsabile del ritardo è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di ritardo.”*.

L'esplicita affermazione dell'istante relativa all'avvenuta conclusione della portabilità del numero mobile in data 12 agosto contenuta nel messaggio di posta elettronica del 16 agosto 2025 coordinata con la dichiarazione prodotta nell'ambito della presente istanza in cui lo stesso ha specificato che la sim è stata consegnata materialmente il giorno 11 agosto, in considerazione del fatto che tra la consegna della

sim e la conclusione della portabilità nel termine siano trascorse 24 ore, non consente di poter configurare nel caso di specie la ricorrenza dell'ipotesi di un ritardo nella portabilità.

Pertanto, la richiesta di procedere all'indennizzo per la ritardata portabilità, non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami si osserva quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere inoltrato numerose segnalazioni telefoniche e inviate per mezzo pec nelle date del 16, 18 e 29/8/2025, nonché nei giorni 4 e 17/9/2025 e successivamente in data 1 ottobre 2025, senza ricevere un adeguato riscontro da parte dell'operatore.

L'operatore ha, al contrario, sostenuto che tutti i reclami sarebbero stati riscontrati nei termini previsti, producendo schermate estratte dai propri sistemi interni.

Dall'esame della documentazione versata in atti emerge la presenza della comunicazione trasmessa a mezzo pec in data 16 agosto 2025 all'indirizzo kenamobile@pec.telecomitalia.it, nella quale veniva espressamente rappresentato che, successivamente alla portabilità, la linea mobile non aveva mai funzionato e veniva richiesta una soluzione al problema, unitamente ad informazioni circa il ristoro conseguente alla mancata possibilità di utilizzare la numerazione.

Sul punto, l'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi prevede che : *“L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Dall'analisi del contenuto del messaggio si è in grado di poter avere conferma della data di trasmissione e della identità del destinatario della missiva corrispondente

all'operatore convenuto ma non risulta essere presente agli atti la documentazione che attesti l'avvenuta consegna della stessa nella casella di posta elettronica di Kena mobile.

Giova inoltre precisare che il contenuto del messaggio consiste in una segnalazione della persistenza dell'interruzione dei servizi per la quale nel presente atto è stato già operato il riconoscimento dell'indennizzo per la ritardata attivazione.

Attesa, pertanto, l'assenza dell'elemento essenziale della consegna del messaggio di posta elettronica inviato il 16/08/2026 e considerato che se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo e che non esiste agli atti prova dell'esistenza di documentazione che ne provi l'esistenza, l'indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura si osserva quanto segue.

Sul punto, tenuto conto della gratuità della procedura di conciliazione e definizione tramite la piattaforma ConciliaWeb e considerato che non risulta prodotta agli atti specifica documentazione comprovante l'effettivo sostenimento di spese direttamente connesse all'espletamento della procedura, la relativa richiesta non risulta meritevole di accoglimento.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'istanza deve pertanto essere parzialmente accolta, nei termini sopra specificati.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX XXX, per il tramite dell'Avv. XXX Di XXX, nei confronti dell'operatore Tim S.p.A., nei termini di cui in motivazione;

1. La società Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad euro 922,50 (novecentoventidue/50) (euro 7,50 x 1 x 123 giorni), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 13 comma 6 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, per la ritardata attivazione dei servizi relativi all'utenza mobile oggetto di controversia, per il periodo compreso tra il 12/08/2025 e il 13/12/2025;
2. La società Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere allo storno e/o rimborso degli importi fatturati in relazione al periodo di mancata erogazione dei servizi, vale a dire dal 12/08/2025 al 12/12/2025, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, con riferimento ai corrispettivi addebitati per i servizi interessati dal disservizio;
3. La società Tim S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e