

DELIBERA N. 26/2026

**XXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/812027/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/07/2026;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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 delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 10/02/2026 acquisita con protocollo n. 0051823 del 10/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente XXXXXXXXX (C.F. XXXXXXXXXXXXX), in qualità di titolare delle utenze mobili 37144XXXXXX e 39138XXXXXX, ha presentato istanza di definizione della controversia in data 10/02/2026, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. In precedenza era stato esperito tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CORECOM Basilicata (procedimento UG/807752/2026), concluso con verbale di mancato accordo in data 10/02/2026.

Sintesi delle doglianze e richieste dell'istante:

In data 03.12.2025 vengono effettuati i seguenti ordini sulla piattaforma Kena Mobile:

- Ore 12.56, ordine n. 2831980 (con offerta 4,99 100GB Limited Ed. 5G) per la portabilità del numero Optima 37144XXXXXX (numero d'ordine email 15096961).
- Ore 13.29, ordine n. 2832019 con identica offerta per la portabilità del numero Optima 39138XXXXXX (numero d'ordine email 15097295).
- Successiva attivazione tramite SPID, alle ore 14.12, della eSIM collegata al secondo ordine (391386XXXX), perfettamente funzionante.

- Riscontrata l'impossibilità di attivare una seconda eSIM per il primo ordine, causa identità dell'ICCID e del codice PUK ricevuti per entrambi gli ordini (ICCID 8939070000010XXXXXX), e, quindi, utilizzo reso impossibile per il primo numero (371445XXXX).
- Comunicazione tempestiva all'assistenza clienti Kena Mobile via email (03/12/2025 ore 18.55, segnalazione n. 2064466), apertura reclamo e richiesta fornitura di eSIM distinta per il primo numero nonché garanzia di mantenimento della promozione.
- Poiché l'operatore non garantiva il mantenimento dell'offerta in scadenza, effettuazione di un terzo ordine duplicato (n. 2832283) alle ore 16.36 per lo stesso numero in portabilità.
- Per tale ordine non viene mai ricevuta conferma e-mail, né la relativa SIM/eSIM.
- Ripetuti solleciti (email del 3, 15 e 19 dicembre 2025 e apertura reclamo n. 20644666).

Richieste dell'utente: rilascio di una eSIM valida per il numero 371445XXXX con l'offerta Limited Edition 4,99 euro/mese, come per la linea 391386XXXX, ed un indennizzo di 100 euro per la gestione infruttuosa del reclamo e le problematiche subite.

Le istanze, le email e le allegazioni risultano regolarmente depositate su piattaforma ConciliaWeb e sottoscritte tramite OTP.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. (in persona dell'Avv. XXXXXXXX, difensore), ha depositato memoria difensiva con la quale:

- Ammette la ricezione delle richieste plurime di portabilità da parte dell'utente, espone la cronologia degli ordini e riconosce che la linea 391386XXXX risulta attivata e funzionante.
- Nega la sussistenza di duplicazione irregolare della eSIM per difetto di prove tecniche sufficienti e sostiene che dai sistemi gestionali risulta una sola attivazione MNP corretta e che non vi è evidenza della generazione di due profili eSIM identici in errore.
- Riguardo al terzo ordine (duplicato), evidenzia la mancata ricezione email di conferma: in assenza di tale conferma non si perfeziona il contratto, secondo la disciplina sui contratti a distanza.
- Sostiene che non vi sia prova dell'avvio della MNP per il numero 371445XXXX, mancando evidenze di presa in carico da parte dell'operatore donating.

- Esclude il diritto a indennizzi per le email inoltrate dal cliente, puntualizzando che l'assistenza ha risposto alle segnalazioni e che non è prevista dalla regolamentazione AGCOM indennità per mera reiterazione di contatti reclamistici.
- Chiede il rigetto integrale dell'istanza stante la carenza di onere probatorio e l'insussistenza di disservizi dimostrati.

Sintesi delle risultanze istruttorie documentali

- **Conferme d'ordine email di Kena Mobile (15096961 e 15097295):** evidenziano che in entrambi i casi è stato assegnato lo stesso ICCID e lo stesso PIN/PUK, pur riferiti a portabilità di numeri diversi (documentazione email Outlook e allegati).
- **Moduli di portabilità MNP:** raccolgono la sottoscrizione dell'utente, documentazione identificativa, e le condizioni standard su indennizzi in caso di ritardi o errori nella portabilità, in conformità all'art. 14, Allegato 1, Delibera 147/11/CIR.
- **Documentazione di reclamo e corrispondenza:** reclamo segnalato tempestivamente da XXXXXXXX (segnalazione n. 2064466, mail 3/12/2025 ore 18.55), risposta dell'assistenza Kena Mobile il 15/12/2025 (n. 20644666) con invito ad attendere la gestione dell'anomalia.
- **Memorie e repliche:** vi è puntuale contestazione tra memoria difensiva TIM e memoria replicativa utente, quest'ultimo ribadisce che la questione rilevante è la ricezione della stessa eSIM per due portabilità diverse (circostanza oggettivamente risultante dalle due conferme ordine, dalle quali si desume la reale anomalia tecnica a carico dell'operatore), con allegazione della documentazione d'ordine ricevuta.
- **Link offerta Kena:** dimostra che l'offerta 4,99 100 GB Limited Ed. 5G era effettivamente attivabile il 3.12.2025, ma non più in seguito né per clienti provenienti da Optima.

3. Motivazione della decisione

L'istanza di XXXXXXXX è procedibile ai sensi dell'art. 14 Regolamento AGCOM 203/18/CONS, essendo stata preceduta da regolare tentativo di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo (10/02/2026).

Sussistenza del disservizio: La documentazione agli atti conferma che per i due ordini di portabilità (371445XXXX e 391386XXXX) è stata emessa la medesima eSIM (ICCID 893907000001084XXXX), di fatto consentendo l'attivazione su un solo numero e

impedendo l'utilizzo dell'altro, come pure evidenziato dalle email di Kena e dai QR code allegati.

Il comportamento di Kena integra una anomalia nella procedura di provisioning e fornitura del servizio, poiché ai sensi delle condizioni contrattuali e della normativa settoriale, ad ogni richiesta di portabilità deve corrispondere la generazione di un profilo eSIM univoco.

Tempestività e correttezza del reclamo utente risultano documentate e non contestate. L'operatore ha dato riscontro formale al reclamo solo dopo 12 giorni, senza soluzione tecnica o amministrativa, né offerta compensativa effettiva per il disservizio.

Applicazione regolamento AGCOM sugli indennizzi – Delibera 347/18/CONS:

L'anomalia riscontrata integra, conformemente all'art. 7 comma 2, regolamento citato, un ritardo nell'attivazione, elemento che legittima l'utente a ricevere indennizzo automatico di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione, decorrente dal primo giorno utile successivo all'ordine e alla ricezione del QR code, fino al momento di soluzione o, ove non intervenuta, alla data di definizione della presente controversia.

Calcolo automatico delle somme riconoscibili:

- Periodo indennizzabile: Dal 3/12/2025 (data ordine/attivazione promessa) fino alla data della domanda di definizione (10/02/2026), totale 69 giorni.
- Indennizzo per ritardo portabilità (art. 7, comma 2): 69 giorni x € 5,00 = **€ 345,00**

Non risultano agli atti elementi per rimborsare ulteriori somme in favore dell'utente, dato che la eSIM relativa al primo ordine (numero 371445XXXX) non risulta attivata né utilizzata. Il corrispettivo per il secondo ordine (linea 391386XXXX) ha dato regolare fruizione del servizio.

Sulle altre domande (ad es. "100 euro" per reclami): Non è prevista dal regolamento AGCOM alcuna indennità per il mero invio di email o la ripetizione di reclami, salvo ritardo nella risposta formalmente dovuta e conforme alla "carta dei servizi" (art. 12 cit.), che tuttavia non risulta superata nei limiti temporali regolamentari.

Sul diritto alla promozione richiesta: La documentazione in atti dimostra che la promozione 4,99 100GB Limited Ed. 5G era proponibile alla data dell'ordine e che la perdita dell'opportunità è stata cagionata dalla condotta dello stesso operatore. Va riconosciuta, in conformità ai principi di buona fede e alle condizioni contrattuali, la possibilità di aderire alla medesima offerta senza ulteriori aggravii.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta delle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si riporta quanto segue.

Gli elementi in atti (email di conferma ordini, documentazione contrattuale, corrispondenza e ticket di assistenza) danno piena contezza della fondatezza delle doglianze dell'utente, dimostrando l'anomala assegnazione della stessa eSIM a due ordini e la conseguente impossibilità di attivazione per il secondo numero.

L'operatore non ha prodotto riscontri idonei a superare dette risultanze documentali né a giustificare la mancata risoluzione.

Pertanto, secondo la disciplina vigente AGCOM e la prova fornita, la versione dell'utente è adeguatamente supportata e le domande possono trovare accoglimento, fatte salve pretese risarcitorie ultracontrattuali da proporre in altra sede, e si propone:

- **L'accoglimento integrale della domanda di XXXXXXXX** in ordine alla fornitura di una eSIM funzionante e della portabilità al piano "Limited Edition 100 GB 5G a 4,99 euro" sul numero 371445XXXX, alle originarie condizioni economiche, senza applicazione di costi aggiuntivi.
- **L'indennizzo automatico a favore del ricorrente** in misura pari a euro € 345,00 (calcolato come indennizzo per ritardo portabilità (art. 7, comma 2): per 69 giorni.
- **Il rigetto delle ulteriori richieste** di indennizzo generico ("100 euro" per reclami gestiti) non previste dalla regolamentazione AGCOM.
- **L'obbligo per l'operatore** di regolarizzare la posizione amministrativa-contabile dell'utente e di fornire riscontro documentale dell'avvenuta soluzione a CORECOM Basilicata e all'utente entro i termini di legge, garantendo il mantenimento dell'offerta promozionale quale unico rimedio per la perdita di chance.
- **Nessun addebito di spese procedurali**, considerato il carattere gratuito della procedura ConciliaWeb.

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.

Potenza, 03/07/2026

IL PRESIDENTE
Avv. Assunta Mitidieri

