

DECRETO 799503 Fascicolo n. GU14/799503/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 19/12/2025 acquisita con protocollo n. 0328572 del 19/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE DELL'ISTANTE. La parte istante, con istanza del 19/12/2025, lamenta la mancata attivazione del servizio "Tim One Number" sul proprio dispositivo Apple Watch, problematica persistente da due anni nonostante la sostituzione annuale dello smartwatch, non essendo riuscito l'operatore TIM ad attivare alla stessa tale servizio. Detto servizio, a pagamento, sarebbe rimasto associato a un dispositivo in uso tre anni fa. A fronte di tale situazione, la parte istante ha riferito di aver inviato reiterati solleciti e reclami formali a mezzo PEC all'operatore TIM, sostituito la scheda SIM, nonché disattivato e successivamente riattivato l'offerta tramite un passaggio temporaneo a Vodafone (ove il servizio con Apple Watch era funzionante). Ha infine riferito di essere rientrata in TIM mediante la sottoscrizione di un nuovo contratto, effettuando ripetuti e infruttuosi tentativi di attivazione e disattivazione del servizio, anche su un nuovo orologio. La ricorrente ha precisato che i reclami inviati sono stati evasi dall'operatore con la motivazione dell'avvenuta disattivazione della promozione. Ha, inoltre, evidenziato di aver corrisposto nel corso del periodo considerato l'importo complessivo di euro 100,00.- per il servizio non fruito e che, anche a seguito di un recente tentativo di attivazione su un nuovo Apple Watch, l'anomalia persiste. L'istante, infine, con riferimento alla segnalazione di disservizio n. 9-786418175610 inviata a TIM, rileva l'impossibilità di verificare lo stato di lavorazione e la chiusura della pratica sia tramite l'applicativo "My Tim" sia attraverso gli operatori del Servizio Clienti. Qualora la situazione non dovesse risolversi sarà costretta a passare in Vodafone con la quale il servizio funziona. Il gestore TIM viene utilizzato sia in abitazione che da parte di tutta la famiglia. Sulla base di tali premesse chiede: a) l'attivazione del servizio; b) Il rimborso integrale di tutti gli importi e i canoni addebitati per il servizio Apple Watch- One Number, mai attivato e fruito che indica in euro 3,00.- mensili, a partire da 2 anni fa e l'importo di euro 25,00.- per la sostituzione della SIM; c) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio e il prolungato disservizio ai sensi della normativa Agcom; d) la cessazione definitiva di ogni addebito relativo al servizio Apple Watch e la regolarizzazione della posizione contrattuale.

2. POSIZIONE OPERATORE. La convenuta TIM S.p.A., con memoria depositata in data 06/02/2026, prot. n. 0048011, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dall'odierna ricorrente, ritenendole infondate. A supporto della propria posizione, espone quanto segue. In data 31/07/2025 sulla linea telefonica dell'istante è stata attivata l'offerta "Tim One Number Extra" (servizio di condivisione della SIM principale sullo smartwatch), con previsione di gratuità per i primi 3 mesi e un costo successivo di euro 3,99.- mensili. A seguito delle segnalazioni di malfunzionamento, l'operatore ha comunicato di essersi attivato inviando alla cliente: in data 19/09/2025, il link contenente la guida all'attivazione del servizio e in data 20/11/2025, una comunicazione per informarla che il servizio clienti 119 non è abilitato a effettuare la dissociazione del dispositivo. La convenuta ha eccepito che, dalle verifiche tecniche effettuate, la linea risulta correttamente configurata, attiva e priva di blocchi o restrizioni, escludendo pertanto proprie responsabilità in merito al disservizio lamentato. Con riferimento alla domanda di rimborso, rileva come l'istante non abbia fornito alcuna prova dell'avvenuto pagamento degli importi di cui si chiede la restituzione. Attesa, dunque, l'infondatezza delle contestazioni sollevate dall'istante e delle annesse richieste di indennizzo, TIM insiste per il rigetto dell'istanza.

3. REPLICA ISTANTE. Parte istante, con memoria di replica del 6/02/2026, prot. 0048305, evidenzia che le dichiarazioni dell'operatore, contenute nella sua memoria difensiva, confermano integralmente quanto sostenuto dall'istante medesima. Infatti, l'affermazione di TIM circa la corretta configurazione della linea e l'assenza di blocchi o restrizioni, esclude qualsiasi responsabilità dell'utente, dei dispositivi utilizzati o della configurazione della linea, riconducendo il malfunzionamento esclusivamente al sistema tecnico di gestione del servizio "Tim One Number". Inoltre, la comunicazione del 20/11/2025 – nella quale l'operatore dichiarava l'impossibilità di effettuare la dissociazione del dispositivo dal servizio clienti 119 – viene indicata dall'istante quale elemento comprovante l'oggettiva impossibilità tecnica della convenuta di gestire il servizio e di risolvere l'anomalia. Parimenti, irrilevante risulta il richiamo alla guida di attivazione del servizio inviata all'utente stessa, in quanto tale procedura presuppone un sistema funzionante, circostanza che nei fatti non si è mai verificata in oltre due anni di segnalazioni, reclami e tentativi di soluzione, tutti documentati. L'istante, riferisce che, per poter utilizzare l'Apple Watch, è stata costretta ad attivare una nuova numerazione Tim – 334[REDACTED] -, mantenendo contestualmente attiva quella storica oggetto della controversia – 329[REDACTED] -; pertanto sul dispositivo iPhone in uso, risultano presenti entrambe le SIM, ma il servizio "Tim One Number" risulta funzionante esclusivamente sulla nuova numerazione 334[REDACTED], rimanendo non attivabile su quella storica. Tale circostanza esclude difetti nei dispositivi e localizza il problema tecnico specificamente sulla

numerazione 329 [REDACTED] ove persiste un blocco tecnico che l'operatore TIM ha dichiarato di non essere in grado di rimuovere. Alla luce di tali elementi, la parte istante reitera le richieste formalizzate nell'istanza.

4. PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO. All'esito dell'udienza di discussione del 20/03/2026, conclusasi con verbale di mancato accordo, il Responsabile del Procedimento, per maggiori chiarimenti, invitava l'operatore a depositare, entro il termine di 10 giorni, la seguente documentazione: copia dei termini e delle condizioni dell'offerta "Tim One Number", munita di sottoscrizione e accettazione della parte istante nonché la sintesi contrattuale riferita a detto servizio. In ottemperanza a quanto disposto, parte convenuta, in data 27/03/2026, ha comunicato che, l'offerta "Tim One Number Extra" è stata attivata in modalità "self" tramite l'applicazione My Tim Web. Pertanto, procedendo con l'acquisto, il cliente ha accettato automaticamente le condizioni contrattuali dell'offerta che sono presenti sul sito TIM S.p.A. al seguente link: <https://www.tim.it/fisso-e-mobile/servizi/tim-one-number#termini-e-condizioni-contrattuali>. In data 27/03/2026, parte istante ha depositato un'ulteriore memoria di replica ribadendo che le modalità di attivazione del servizio non costituiscono oggetto della presente controversia; il punto centrale della controversia riguarda esclusivamente il fatto che detto servizio, pur risultando attivo e regolarmente addebitato, non ha mai funzionato correttamente, come segnalato innumerevoli volte mediante i canali di assistenza. L'istante, ha evidenziato che l'accettazione delle condizioni contrattuali non giustifica l'erogazione di un servizio non funzionante ma configura un disservizio imputabile all'operatore. Infine, insiste sulle richieste formulate in sede di presentazione dell'istanza di definizione.

5. MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE. Preliminarmente, si dichiara l'incompetenza di questo Corecom sulla richiesta formulata dall'istante sub a), volta a ottenere l'attivazione del servizio "Tim One Number", in quanto esula dalla competenza dell'Organo configurandosi in un obbligo di fare estraneo alla sua cognizione ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è parzialmente accoglibile per quanto di seguito indicato. La controversia verte sulla contestata inutilizzabilità dell'opzione accessoria "Tim One Number" che consente la condivisione della SIM principale dello smartphone sul proprio smartwatch mediante l'attivazione della predetta offerta. Dalla documentazione agli atti risulta la mera redazione delle segnalazioni di parte istante, del 02/01/2025, 18/02/2025 e 26/02/2025, nelle quali avrebbe segnalato a TIM, già a partire dal 2023- anno della prima attivazione - l'impossibilità di attivare il servizio in contestazione, nonché di averlo più volte disattivato per migrare con la propria SIM presso altro gestore - ove il servizio accessorio con Apple Watch era funzionante - per poi rientrare in TIM e avere sempre il medesimo disservizio. Trattasi comunque di segnalazioni non comprovate nel loro invio al gestore convenuto (cfr. doc. d.d. 02/01/2025, 18/02/2025, 26/02/2025). La prima comunicazione utilmente tracciabile risale solo al 17/09/2025, data in cui l'istante ha inoltrato un reclamo segnalando il rientro in TIM e la persistenza del blocco. A tale nota l'operatore ha fornito riscontro in data 19/09/2025, inviando la guida all'attivazione del servizio "One Number" (all. 2; prot. 0048017). Successivamente, in data 20/11/2025, a seguito di un ulteriore reclamo, non presente agli atti, l'operatore convenuto ha comunicato l'impossibilità tecnica di dissociazione del dispositivo, invitando l'istante a verificare le impostazioni del proprio iPhone. (all. 2; prot. 0048017, all. 3; prot. 0048020). Ciò premesso in fatto. Le richieste formulate dall'istante sub b) e d), attinenti al rimborso integrale di tutti gli importi e i canoni per il servizio "Tim One Number" e per la sostituzione della SIM, nonché per la cessazione degli addebiti per il servizio de quo, con regolarizzazione della posizione contrattuale, possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. L'istante, nel corso del procedimento, non ha fornito alcuna prova documentale a comprova degli avvenuti pagamenti, né ha circoscritto i periodi di fatturazione a cui si riferirebbero tali esborsi. Le contestazioni risultano pertanto generiche e indeterminate. Ed infatti, l'assenza di elementi dettagliati e di riscontri oggettivi rende impossibile quantificare quanto effettivamente corrisposto e, di conseguenza, preclude qualsiasi verifica sulla fondatezza della pretesa (Delibera AGCOM n. 68/16/CIR; Delibera AGCOM n. 70/12/CIR). Tuttavia, atteso che la parte istante non fruisce del servizio – circostanza contestata dall'operatore, ma rimasta priva di riscontro probatorio e documentale – si ritiene legittima la richiesta di cessazione dell'addebito di eventuali e relativi costi con decorrenza dalla data di adozione del presente provvedimento e fino al ragionevole termine di 60 (sessanta) giorni, con relativa regolarizzazione della posizione contrattuale; salvo il diritto dell'istante di richiederne la disattivazione in assenza del servizio entro tale termine. La domanda indennitaria formulata sub c), avente a oggetto il pregiudizio patito per la mancata attivazione del servizio e il conseguente prolungato disservizio, merita accoglimento per le ragioni di seguito esposte. In via preliminare, si osserva che la presente procedura è governata dall'ordinario principio di ripartizione dell'onere della prova ex art. 1218 c.c.. Secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale, il creditore che agisca per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno è tenuto a comprovare

unicamente la fonte negoziale o legale del proprio diritto e la scadenza del relativo termine, potendosi limitare alla mera allegazione dell'altrui inadempimento; grava, di contro, sul debitore convenuto l'onere di dimostrare il fatto estintivo o modificativo dell'altrui pretesa ovvero che l'inadempimento (o il ritardo) sia dipeso da causa a lui non imputabile. Nel caso di specie, posto che non è minimamente messo in discussione il rapporto contrattuale tra le parti, si rileva che nel corso dell'istruttoria il gestore si è limitato ad asserire la corretta configurazione della linea e l'assenza di blocchi o restrizioni. Ciò senza tuttavia fornire un valido supporto probatorio volto a dimostrare l'effettiva attivazione del servizio, ovvero che il disservizio sia derivato da fattori esterni imprevedibili o da criticità tecniche a lui non imputabili. Ai fini della determinazione dell'indennizzo, trova applicazione per analogia legis al caso di specie, l'art. 4, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi in materia di ritardo nell'attivazione dei servizi accessori – in virtù del rinvio sussidiario operato dal successivo art. 13, comma 7, per le fattispecie di inadempimento non espressamente contemplate – misura che viene determinata in euro 2,50.- per ogni giorno di disservizio, fino al tetto massimo di euro 300,00.- (trecento). Sotto il profilo del computo temporale, il periodo di riferimento decorre dal 31/07/2025 (quale unica data certa di attivazione del servizio come indicato dalla convenuta e non contestato dall'istante) sino al 19/12/2025 (data di presentazione dell'istanza di definizione), per un totale di 141 giorni di disservizio con conseguente liquidazione all'istante dell'importo complessivo di euro 300,00.- (trecento). Per le argomentazioni svolte in fatto e diritto ut supra

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/12/2025, è tenuta a , per le motivazioni suesposte, 1) liquidare in favore di parte istante dell'importo complessivo di euro 300,00.- (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 3 e 13, comma 7 del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; 2) comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente determina entro 60 giorni dalla notifica della medesima; 3) previa regolarizzazione della posizione contrattuale, cessare l'addebito di eventuali costi per il servizio Tim One Number, a decorrere dalla data di adozione del presente provvedimento e fino al ragionevole termine di 60 (sessanta) giorni; salvo il diritto dell'istante di richiederne la disattivazione in assenza del servizio entro tale termine; 4) dichiara il difetto di competenza di questo Corecom in merito alla richiesta sub a), volta a ottenere l'attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberta Sartor