

DELIBERA N. 04-2025

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA,
KENA MOBILE)
(GU14/516988/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 05/02/2025

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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 12/04/2022 acquisita con protocollo n. 0124318 del 12/04/2022, nonché gli atti del prodromico procedimento UG 508597/2022 e del correlato procedimento GU5 511557/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Ho cercato di contattare l'assistenza di Kena Mobile (TIM) perché erano giorni che non avevo il servizio internet sullo smartphone. Una voce registrata mi ha detto che avevano problemi, ma che si sarebbero risolti velocemente. I problemi permangono e allora provo a mandare una PEC chiedendo aiuto e risoluzione problemi. Mi rispondono subito dicendo che a causa di "miglioramenti" generici sulla linea c'erano questi problemi con il servizio, e che avrei dovuto aspettare. Gli ho risposto che avrei aspettato, ma che se continuavano, avrei dovuto rivolgermi agli enti preposti alla risoluzione del mancato servizio. Problemi permangono purtroppo, nonostante io paghi regolarmente per usufruire del servizio".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il ripristino del servizio;
- ii. l'indennizzo di € 600

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Parte istante si duole, del tutto genericamente, di malfunzionamenti della propria utenza mobile attiva su rete mobile Kena. Chiede il riconoscimento di € 600,00. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, conseguentemente, dovranno essere rigettate per il seguente ordine di rilievi. In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate dal Sig. XXX, in quanto, nonostante il nomen iuris utilizzato di indennizzo, la domanda si palesa come risarcitoria e, conseguentemente, non proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, 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". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle

carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile” Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che “in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Ciò premesso, le pretese avversarie devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Sempre in via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza stante la Sua evidente genericità, in particolar modo, sotto il profilo temporale. Com'è noto, l'art. 6 All.A Delibera 347/18/ CONS, prevede espressamente che l'eventuale indennizzo per il malfunzionamento delle utenze - ma, si badi bene, nel caso che ci occupa non vi è stato alcun malfunzionamento - debba essere calcolato a partire dalla data di proposizione da parte dell'utente del reclamo. Orbene, l'utente non solo non ha depositato alcun reclamo inviato a Kena Mobile - e ciò non potrà che comportare l'esclusione di qualsivoglia indennizzo, ai sensi dell'art. 14 All.A Delibera 347/18/CONS - ma non ha neppure indicato nel formulario la data di inizio degli asseriti malfunzionamenti. Si rileva inoltre come controparte non abbia mai indicato la zona geografica dove avrebbe asseritamente riscontrato le problematiche, impedendo così a Kena di effettuare le dovute verifiche. In ragione di quanto sopra, la domanda avversaria non potrà che essere dichiarata inammissibile e/ o, comunque, infondata. Fatto salvo quanto sopra eccepito, ampiamente bastevole per motivare il rigetto della domanda, per mero tuziorismo difensivo si procederà a contestare la pretesa avversaria anche nel merito. È d'uopo ricostruire brevemente i fatti oggetto di controversia. L'utenza n. 3703128927 è rientrata su rete Kena Mobile in data 9 Dicembre 2019 da Cope. L'offerta prescelta dall'utente era “Kena 5,99” al costo di ricarica mensile di 5,99 euro. Si evidenzia sin da subito come la SIM risulti in stato “sospeso” dal 25.02 u.s., con credito residuo di soli € 0,155, non sufficiente per il rinnovo dell'offerta. Come si evince infatti dal sistema gestionale Kena Mobile, l'ultima ricarica effettuata da controparte sulla SIM oggetto di procedimento risale al 25.01.2022 (doc.n.1). Stante l'assenza del credito necessario per il rinnovo dell'offerta, il traffico effettuato da controparte era soggetto a tariffazione a consumo e non con i “pacchetti” dell'offerta, che prevede minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili, nazionali, Sms illimitati verso tutti, con un traffico dati di 70GB un bundle di 3GB all'estero in UE. Il tutto come previsto dalle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE E CONDIZIONI D'USO DELLA SIM KENA MOBILE (doc.n.2). Per completezza dell'esposizione, si riportano i costi del piano base Kena Mobile, pubblicato online sul sito istituzionale dell'operatore (<https://www.kenamobile.it/offerte/piano-base-kena/>), che comporta addebiti a consumo. Dalla disamina sopra compiuta, si evince chiaramente come l'eventuale impossibilità di fruire dei servizi di telecomunicazione forniti da Kena sia dipesa unicamente da colpa dell'utente, che ha arbitrariamente smesso di ricaricare la

propria SIM, impedendo così il rinnovo dell'offerta e la maturazione del traffico a consumo, in assenza di credito. Ma ancora. La doglianza dell'utente, così come genericamente riportata nell'atto introduttivo, parrebbe essere riconducibile a problematiche di "copertura" del servizio radiomobile. Sul punto, le condizioni generali di contratto già depositate, prevedono espressamente che: "A tal riguardo TIM fa presente ed il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che: - Il Servizio Mobile può essere soggetto ad una copertura radiomobile del territorio nazionale non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del territorio; in particolare il livello di copertura è diverso per la rete GSM, UMTS e LTE; - la suddetta copertura del territorio nazionale può subire variazioni, anche significative, temporanee o permanenti, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici; - entro i suddetti limiti di copertura del territorio nazionale, TIM garantisce la continuità del Servizio Mobile, fermo restando che il Servizio può non essere accessibile al Cliente in uno specifico momento temporale; in particolare l'accessibilità può essere diversa per la rete GSM e UMTS e LTE. TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio Mobile, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali viene prestato il Servizio Mobile. TIM, ove possibile, darà notizia al Cliente con congruo preavviso della possibile sospensione del Servizio, salvo i casi di interventi urgenti non procrastinabili." È dunque evidente come l'utente - a prescindere da quanto sopra esposto in merito alla responsabilità dell'istante per l'asserita mancata fruizione del servizio - qualora abbia realmente riscontrato problemi di copertura del servizio prima che smettesse di ricaricare la carta SIM, non potrebbe comunque vedersi riconosciuto alcun indennizzo. Si evidenzia, altresì, come l'istante abbia sviluppato un notevole traffico antecedentemente al mancato rinnovo dell'offerta. Nell'intervallo 1 – 28 Febbraio, si riscontrano 784 records di traffico di cui 780 records di navigazione dati e 4 afferenti a chiamate effettuate dall'istante. Dal 1° Marzo al 14 si riscontrano 15 records di traffico di cui 11 chiamate e 4 invii di sms. È dunque evidente come l'asserita mancata fruizione del servizio sia dipesa unicamente dall'assenza di ricariche effettuate dall'istante e come l'odierna domanda sia palesemente pretestuosa. Inoltre, si vi fosse stato un disservizio dati nella zona di interesse - per Kena ad oggi sconosciuta - sarebbero giunte all'operatore più segnalazioni. Al contrario, non risulta alcun disservizio su larga scala riscontrato negli ultimi mesi. Anche alla luce di quanto sopra esposto, TIM (Kena Mobile) contesta integralmente le domande avanzate ex adverso e ribadisce la correttezza del proprio operato.» Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. Parte istante non ha ulteriormente replicato.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, in merito alle eccezioni svolte dall'operatore circa l'inammissibilità della domanda dell'utente in quanto, nonostante il *nomen iuris* utilizzato, essa si paleserebbe come risarcitoria, si deve puntualizzare che eventuale richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile nell'ambito della procedura di definizione amministrativa delle controversie di cui agli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura; tuttavia, se risulta essere la sola richiesta presente in istanza (come nel caso di specie), in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte del gestore e di conseguente diritto all'indennizzo.

L'istruttoria svolta tuttavia, anche così condotta, non ha permesso di poter riconoscere alcun indennizzo per i motivi di seguito riportati.

Parte istante lamenta malfunzionamenti della propria utenza mobile senza individuare i precisi archi temporali interessati dal disservizio né, trattandosi di utenza mobile, la precisa localizzazione al momento del manifestarsi dei disservizi.

La richiesta dunque non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur. In particolare, si rileva la mancata puntuale indicazione del lasso temporale di riferimento di ciascun disservizio asserito sulla linea oggetto di contestazione.

Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Si rammenta che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

Ma vi è di più. L'operatore convenuto rileva la mancata ricarica della SIM oggetto del presente procedimento, deducendo che "l'ultima ricarica effettuata da controparte sulla SIM oggetto di procedimento risale al 25.01.2022", situazione che troverebbe conferma nelle date di presentazione dell'unico reclamo prodotto agli atti del prodromico tentativo di conciliazione e in quelle di presentazione dei procedimenti (UG, GU5 e GU14), tutti successivi alla data di scadenza dell'offerta legata all'ultima ricarica. Parte istante, nel GU5, ha asserito ma non provato la regolarità nell'effettuazione delle ricariche e, successivamente, non ha replicato alle memorie difensive del gestore nel procedimento GU14.

Qualora poi il malfunzionamento fosse riconducibile a problematiche di "copertura" del servizio mobile, la stessa Autorità in numerose decisioni ha chiarito che "In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità

di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi” (cfr. Agcom Delibera n. 92/15/CIR e Delibera n. 163/16/CIR), e dunque tale fattispecie non può rientrare tra quelle indennizzabili ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS. In presenza di simili problematiche, all’istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo.

Quanto infine alla richiesta di ripristino del servizio, essa si intende superata in quanto in data 9/5/2022, nel fascicolo documentale del presente procedimento, l’istante dichiarava la volontà di cambiare operatore.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità dei partecipanti

DELIBERA

il rigetto dell’istanza del sig. XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Torino, 5 febbraio 2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate