

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/818208/2026**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 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", 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;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 03/03/2026 acquisita con protocollo n. 0078595 del 03/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato in ricorso: "Il sottoscritto segnala l'impossibilità di contattare la numerazione speciale europea [REDACTED], numero unico per le relazioni con il pubblico della Commissione europea. Come indicato ufficialmente dalla Commissione europea (https://commission.europa.eu/about/contact_it), la numerazione [REDACTED] è dichiarata accessibile ai cittadini da tutti i Paesi dell'Unione europea. Nonostante ciò, effettuando il tentativo di chiamata dalla propria utenza mobile gestita dall'operatore Kena

Mobile, la chiamata non va a buon fine e viene riprodotto un messaggio vocale automatico di rete che indica che la numerazione non è attiva. In data 27/08/2025 ho presentato reclamo tramite call centre dell'operatore, che ha generato la segnalazione tecnica n. 20282895, poiché il disservizio persisteva. Non avendo ricevuto alcun riscontro utile, ho successivamente inviato formale sollecito a mezzo PEC in data 29/10/2025, regolarmente consegnato all'operatore, rimasto anch'esso privo di risposta. Ad oggi la problematica persiste, la segnalazione tecnica risulta priva di esito comunicato e l'operatore non ha fornito alcun riscontro tecnico scritto né motivato. Si allega registrazione audio recente del tentativo di chiamata, dalla quale emerge il messaggio automatico di rete che segnala la numerazione come non attiva. La presenza di eventuali numerazioni alternative non elimina né giustifica l'irraggiungibilità della numerazione speciale 00800, che costituisce un servizio distinto e autonomo, né esonera l'operatore dall'obbligo di garantirne la raggiungibilità o fornire un riscontro tecnico documentato". In base a tale premessa, ha chiesto: 1. l'indennizzo massimo previsto dall'art. 6 Del. 347/18/CONS per l'irregolare erogazione del servizio di telefonia vocale relativamente alla numerazione 00800 67891011; 2. l'indennizzo massimo previsto dall'art. 12 Del. 347/18/CONS per la mancata risposta ai reclami presentati in data 27/08/2025 e 29/10/2025 per un totale complessivo di € 600,00, o nella diversa misura ritenuta di giustizia nei limiti previsti dalla normativa vigente. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dal ricorrente, si è concluso con esito negativo, come risulta dal verbale del 2 marzo 2026.

L'operatore ha depositato una memoria difensiva nei termini previsti dal Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, con la quale ha contestato integralmente le pretese avanzate dall'istante, rilevandone l'infondatezza sia in fatto che in diritto. In via preliminare, la resistente eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità delle eventuali domande formulate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione, evidenziando che le richieste eccedenti difettano del preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e chiedendo di verificarne la corrispondenza. Nel merito, l'operatore ha contestato integralmente le domande formulate dall'istante, sostenendo l'insussistenza di qualsiasi disservizio imputabile alla propria responsabilità. In particolare, l'operatore ha evidenziato che la controversia trae origine dall'impossibilità di contattare la numerazione internazionale gratuita [REDACTED] individuata dalla Commissione Europea quale servizio di contatto con il pubblico, precisando che tale numerazione appartiene alla categoria delle International Freephone Numbers (UIFN), la cui raggiungibilità dipenderebbe da specifiche condizioni tecniche di instradamento e dagli accordi di interconnessione tra operatori, senza che possa configurarsi un obbligo generalizzato di accessibilità da parte di tutte le reti mobili. Sotto il profilo tecnico, la società ha sostenuto che l'eventuale messaggio automatico di rete attestante l'irraggiungibilità della numerazione non sarebbe riconducibile ad alcun malfunzionamento del servizio di telefonia mobile, bensì alla mancata gestione dell'instradamento verso una particolare numerazione internazionale, circostanza che non inciderebbe sulla regolare fruizione del servizio voce per le numerazioni ordinariamente supportate dalla rete dell'operatore. L'operatore ha altresì dedotto di avere fornito riscontro al reclamo dell'utente in data 7 novembre 2025, producendo la relativa documentazione, e di aver successivamente illustrato le ragioni tecniche della vicenda anche nel corso del procedimento conciliativo instaurato dal medesimo utente. Secondo la prospettazione difensiva, pertanto, non sarebbero ravvisabili né un'omessa gestione del reclamo né violazioni degli obblighi informativi posti dalla normativa di settore. Sulla base delle predette argomentazioni, TIM S.p.A. ha eccepito l'insussistenza dei presupposti previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS per il riconoscimento degli indennizzi richiesti dall'istante, chiedendo il rigetto integrale delle domande formulate in quanto ritenute prive di fondamento sia sotto il profilo fattuale che sotto quello giuridico. L'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS ss.mm.ii., la memoria di replica, con cui ha contestato ex adverso quanto dedotto ed affermato dalla parte resistente. In data 16 giugno 2026, questo Ufficio ha fissato l'udienza di discussione al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia. Nel corso dell'udienza, l'utente ha insistito nelle richieste già formulate nell'atto introduttivo, mentre il rappresentante legale dell'operatore ha richiamato le argomentazioni contenute nella memoria difensiva. All'esito dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

Alla luce delle risultanze istruttorie acquisite nel corso del procedimento, l'Ufficio ritiene che le domande formulate dall'istante possano trovare accoglimento solo parziale, nei limiti e secondo le considerazioni che seguono. La presente controversia trae origine dall'impossibilità, lamentata dall'istante, di raggiungere mediante la propria utenza mobile la numerazione internazionale gratuita [REDACTED] individuata dalla Commissione Europea quale servizio di contatto con il pubblico. Dagli elementi acquisiti nel

corso dell'istruttoria è emerso che la predetta numerazione non risultava effettivamente raggiungibile dall'utenza dell'istante. L'operatore ha ricondotto tale circostanza alle caratteristiche tecniche delle numerazioni appartenenti alla categoria delle Universal International Freephone Numbers (UIFN), sostenendo che la relativa raggiungibilità non costituisce un obbligo generalizzato per tutti gli operatori di rete mobile, in quanto subordinata a specifiche condizioni di instradamento e ai rapporti di interconnessione tra operatori. L'assunto difensivo appare condivisibile nella parte in cui evidenzia che l'accessibilità delle numerazioni UIFN non è necessariamente garantita da tutte le reti mobili e che il mancato instradamento verso tali numerazioni non integra, di per sé, un'ipotesi di interruzione o malfunzionamento generalizzato del servizio di telefonia. Tuttavia, tale circostanza non è idonea ad escludere ogni profilo di responsabilità dell'operatore. In materia di comunicazioni elettroniche, infatti, il rapporto contrattuale deve essere improntato ai principi di trasparenza, correttezza e buona fede, imponendo all'operatore di fornire agli utenti informazioni chiare e complete sulle caratteristiche del servizio offerto nonché sulle eventuali limitazioni che possano incidere sulle modalità di fruizione dello stesso. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova che l'impossibilità di effettuare chiamate verso numerazioni appartenenti alla categoria UIFN fosse stata preventivamente portata a conoscenza dell'utente mediante le condizioni contrattuali, la documentazione informativa o altra comunicazione idonea a rendere consapevole il cliente della predetta limitazione. La circostanza che tale limitazione sia riconducibile a scelte o configurazioni tecniche della rete non esonera infatti l'operatore dagli obblighi informativi che gravano sul medesimo. Al contrario, proprio la conoscenza preventiva dell'assenza di supporto verso una determinata categoria di numerazioni impone che tale elemento sia adeguatamente rappresentato all'utenza. Pertanto, pur non essendo configurabile un guasto della rete o una sospensione del servizio voce, deve ritenersi accertata una limitazione funzionale del servizio non adeguatamente comunicata all'utente, suscettibile di integrare una violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza che regolano il rapporto contrattuale. Accertata la sussistenza della limitazione sopra descritta, occorre procedere alla sua qualificazione ai fini dell'eventuale riconoscimento dell'indennizzo. La fattispecie non appare riconducibile alle ipotesi tipizzate dall'articolo 6 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, atteso che il disservizio accertato ha riguardato esclusivamente la possibilità di effettuare chiamate verso una specifica numerazione internazionale speciale, senza incidere sulla generale funzionalità del servizio di telefonia mobile. Ne consegue che non risulta appropriato il ricorso ai criteri indennitari previsti per fattispecie caratterizzate da una compromissione ben più significativa del servizio, poiché ciò determinerebbe una liquidazione non proporzionata rispetto alla concreta entità del pregiudizio accertato. Trova invece applicazione l'articolo 13, comma 7, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, il quale prevede che, per le fattispecie non espressamente contemplate dal Regolamento e non suscettibili di applicazione analogica, l'indennizzo possa essere determinato secondo equità. Nell'esercizio di tale potere occorre tenere conto sia della violazione degli obblighi informativi accertata in capo all'operatore sia dell'effettiva incidenza della limitazione sul godimento del servizio. Sotto tale profilo assume rilievo la circostanza, evidenziata dall'operatore, che la numerazione [REDACTED] rappresenta soltanto una delle modalità di contatto messe a disposizione dalla Commissione Europea per le relazioni con il pubblico, risultando disponibili ulteriori canali alternativi di comunicazione. Tale elemento non vale certamente ad escludere la limitazione accertata né la correlata responsabilità dell'operatore sotto il profilo informativo, ma rileva ai fini della valutazione della concreta gravità del disservizio. L'utente, infatti, non è stato privato in modo assoluto della possibilità di contattare l'organismo destinatario della comunicazione, bensì della sola facoltà di utilizzare uno specifico canale di accesso. Deve altresì considerarsi che la limitazione ha interessato una sola numerazione internazionale appartenente ad una categoria speciale di numeri, senza produrre effetti sulla generale operatività della linea telefonica né sulla fruizione ordinaria del servizio voce. Alla luce di tali elementi e nel rispetto dei principi di proporzionalità, ragionevolezza ed equità che devono orientare la liquidazione degli indennizzi, si ritiene congruo determinare in euro 100,00 (cento/00) l'importo spettante all'istante ai sensi dell'articolo 13, comma 7, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. L'istante ha lamentato, altresì, la mancata risposta ai reclami inoltrati in data 27 agosto 2025 e 29 ottobre 2025. L'operatore ha dedotto di avere fornito riscontro con comunicazione del 7 novembre 2025, prodotta agli atti del procedimento. L'eccezione non merita accoglimento. Dall'esame del documento prodotto emerge infatti che la comunicazione si limita a informare l'utente dell'avvenuta presa in carico della segnalazione e del relativo inoltro alle strutture competenti, riservandosi di fornire successive informazioni all'esito delle verifiche tecniche. La stessa non contiene, pertanto, una risposta conclusiva e motivata sulle questioni prospettate dall'istante e deve essere qualificata quale mero riscontro interlocutorio. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, l'obbligo di risposta al reclamo deve ritenersi assolto soltanto mediante una comunicazione idonea a fornire all'utente una chiara e definitiva presa di posizione sulla problematica segnalata, con l'indicazione delle relative motivazioni tecniche

e/o contrattuali. Nel caso di specie, tale requisito non risulta soddisfatto, dovendosi pertanto ritenere integrata la violazione dell'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, il periodo indennizzabile decorre dal 27 settembre 2025, corrispondente alla scadenza del termine di trenta giorni successivi alla presentazione del primo reclamo del 27 agosto 2025, e termina il 2 marzo 2026, data del verbale di mancato accordo, momento nel quale l'utente ha acquisito piena conoscenza della posizione assunta dall'operatore. Il ritardo complessivamente maturato risulta pari a 157 giorni. Applicando il parametro previsto dall'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, si ottiene un importo complessivo di euro 392,50, che deve essere ricondotto al limite massimo previsto dalla medesima disposizione, pari ad euro 300,00 (trecento/00). Per tutto quanto sopra

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2026, è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma complessiva di euro 400,00 (quattrocento/00), oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione sino all'effettivo soddisfo, così ripartita: a) euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo liquidato in via equitativa, ai sensi dell'articolo 13, comma 7, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, in ragione della limitazione funzionale del servizio non adeguatamente resa nota all'utente; b) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'articolo 12 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

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
Maria Stefania Lauria