

DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/835125/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
██████████ 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;

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 ██████████, del 28/04/2026 acquisita con protocollo n. 0158283 del 28/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "Il sottoscritto ha già promosso procedimento definito dal CORECOM Calabria n. GU14/784145/2025, conclusosi con accertamento della responsabilità dell'operatore TIM S.p.A. – Kena Mobile per: 1) mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica (RA); 2) mancata fruizione della promozione "100GB/mese" connessa a tale servizio; 3) mancata risposta al reclamo. Con il suddetto provvedimento sono stati liquidati gli indennizzi per il periodo dal 01/08/2025 al 15/10/2025. Si precisa che il

presente procedimento riguarda esclusivamente il periodo successivo al 15/10/2025, non oggetto di precedente liquidazione. Il disservizio sopra descritto non è mai stato risolto e risulta tuttora persistente. In particolare: a) il servizio di Ricarica Automatica continua a non essere attivabile sulla linea in oggetto; b) permane l'impossibilità di fruire dei benefici promozionali originariamente previsti; A seguito di reclamo inviato via PEC, l'operatore ha riscontrato comunicando che l'offerta attiva "non prevede la Ricarica Automatica", confermando di fatto la persistente mancata risoluzione del disservizio già accertato. Si evidenzia che la successiva rimozione commerciale della promozione e/o la dichiarata impossibilità tecnica non eliminano né interrompono gli effetti del disservizio già accertato, né il conseguente diritto all'indennizzo per la mancata fruizione del beneficio. Alla data odierna, il disservizio risulta protratto senza soluzione di continuità per oltre 190 giorni successivi al periodo già liquidato..” Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante chiede: 1) Il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS per il periodo successivo al 15/10/2025 e fino alla data di definizione della presente controversia, con particolare riferimento a: a) mancata attivazione del servizio accessorio (art. 4); b) mancata fruizione del servizio gratuito/promozionale (art. 4); c) Il riconoscimento dell'eventuale indennizzo per mancata o inadeguata risposta al reclamo, ove applicabile; d) Ogni ulteriore provvedimento ritenuto opportuno dall'autorità.

In data 19.06.2026 l'operatore ha depositato le proprie memorie, che risultano tuttavia irricevibili in quanto prodotte oltre il termine previsto dall'art.16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n.194/23/ Cons.

Preliminarmente, occorre rilevare l'irricevibilità della memoria difensiva depositata dall'operatore. Ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., gli operatori convenuti possono presentare memorie e documenti entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, "a pena di irricevibilità". Nel caso di specie, la comunicazione di avvio è stata effettuata in data 4 maggio 2026; conseguentemente, il termine per il deposito delle memorie difensive scadeva il 18 giugno 2026. Dalla documentazione in atti risulta invece che la memoria dell'operatore è stata depositata sulla piattaforma ConciliaWeb il 19 giugno 2026, e dunque oltre il termine perentorio previsto dalla citata disposizione. Ne consegue l'irricevibilità della memoria medesima, che non può, pertanto essere presa in considerazione ai fini della decisione. Ciò premesso, alla luce degli elementi ritualmente acquisiti nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito indicate. La controversia si fonda sulla dedotta persistenza, per il periodo successivo al 15 ottobre 2025, del medesimo disservizio già accertato con la Determina n. 1/2026 di questo Ufficio, consistente nella mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica e nella conseguente impossibilità di fruire della promozione gratuita "100GB/mese" ad esso collegata. Con reclamo del 27 marzo 2026, l'istante ha formalizzato la segnalazione della prosecuzione dell'anomalia, chiedendo il riconoscimento dei relativi indennizzi per il periodo non ricompreso nella precedente Determina, oltre all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo medesimo. Il presente procedimento non concerne pertanto un nuovo e distinto inadempimento, bensì la prosecuzione senza soluzione di continuità del medesimo disservizio già accertato con la precedente Determina n. 1/2026. L'articolo 4, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS prevede, per la mancata attivazione dei servizi accessori, un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio, nonché, per i servizi gratuiti, un indennizzo pari ad euro 1,00 giornaliero fino ad un massimo di euro 100,00 per ciascun servizio. I predetti limiti massimi devono ritenersi riferiti alla fattispecie di disservizio unitariamente considerata e non al singolo procedimento attraverso il quale l'utente ne richieda l'indennizzo. Tale interpretazione risulta coerente con i principi di proporzionalità ed equità che informano il sistema degli indennizzi regolamentari e consente di temperare l'esigenza di assicurare tutela all'utente per la persistenza dell'inadempimento con quella di evitare il riconoscimento di indennizzi potenzialmente illimitati per un'unica e continuativa fattispecie lesiva. Con la precedente Determina n. 1/2026 risultano già liquidati euro 187,50 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica ed euro 75,00 per la mancata fruizione della promozione gratuita collegata, sulla base di un periodo di 75 giorni (1° agosto – 15 ottobre 2025). Ne consegue che, avuto riguardo ai limiti massimi previsti dall'articolo 4, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS, residuano euro 112,50 con riferimento al servizio accessorio (corrispondenti a 45 ulteriori giornate di ritardo indennizzabile) ed euro 25,00 con riferimento al servizio gratuito (corrispondenti a 25 ulteriori giornate). Il periodo di persistenza del disservizio accertato nel presente procedimento decorre dal 16 ottobre 2025, giorno successivo a quello già ricompreso nel conteggio operato con la Determina n. 1/2026 , ed è comprovato quantomeno sino al 20 giugno 2026. Tale periodo risulta pertanto ampiamente superiore al numero di giornate necessario per il raggiungimento dei residui massimali sopra individuati. Ne consegue

che le somme residue di euro 112,50 ed euro 25,00 devono essere integralmente riconosciute all'istante. Da ultimo, si osserva che la circostanza, già rilevata nella precedente Determina n. 1/2026, secondo cui il servizio di Ricarica Automatica non risultava più commercialmente disponibile, non appare di per sé idonea ad escludere la persistenza del disservizio nel periodo successivo a quello già oggetto di definizione. Dalla documentazione acquisita nel presente procedimento emerge, infatti, che la relativa funzionalità continuava ad essere presente nell'area riservata dell'utente e che la procedura di attivazione risultava ancora accessibile, pur non potendo essere portata a compimento a causa dell'errore restituito dal sistema. Non risultano, peraltro, agli atti elementi idonei a comprovare che l'operatore abbia formalmente comunicato all'istante la definitiva cessazione della funzionalità ovvero la sopravvenuta impossibilità di attivazione della stessa. Pertanto, in assenza di elementi dai quali desumere una diversa data di cessazione dell'inadempimento e alla luce della documentazione prodotta dall'istante, deve ritenersi comprovata la prosecuzione dell'anomalia quantomeno sino al 20 giugno 2026, fermo restando, ai fini della relativa liquidazione, il limite massimo previsto dall'articolo 4, comma 3, del Regolamento indennizzi. Non osta al riconoscimento degli indennizzi il termine di cui all'art. 14, comma 4, della delibera n. 347/18/CONS, a mente del quale sono esclusi gli indennizzi se l'utente non segnala il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza. Nel caso di specie, essendo stato il disservizio tempestivamente segnalato all'operatore in data 1° agosto 2025 e trattandosi della prosecuzione senza soluzione di continuità del medesimo disservizio, già accertato con Determina n. 1/2026, deve ritenersi assolto l'onere di segnalazione previsto dalla norma, non potendosi esigere, ai fini del riconoscimento degli indennizzi relativi alla protrazione dell'inadempimento, una nuova segnalazione per ciascun successivo periodo temporale. In ordine alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 marzo 2026, si rileva che la predetta segnalazione, pur riferendosi alla protrazione del medesimo disservizio già oggetto del precedente procedimento definito con Determina n. 1/2026, è stata formulata successivamente alla conclusione della precedente vicenda e ha determinato in capo all'operatore un nuovo obbligo di fornire un adeguato e motivato riscontro. Né osta al riconoscimento dell'indennizzo la previsione di cui all'art. 12, comma 2, della delibera n. 347/18/CONS, secondo cui l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio. Tale disposizione, infatti, non esclude la rilevanza, ai fini indennitari, dell'omesso riscontro a un reclamo successivo, ma impone che le conseguenze indennitarie derivanti dalla mancata risposta a più reclami riconducibili al medesimo disservizio siano considerate unitariamente, evitando la duplicazione degli indennizzi e nel rispetto dell'unico limite massimo di euro 300 previsto dal comma 1. L'omesso riscontro a tale successiva segnalazione assume, pertanto, rilevanza ai fini della maturazione dell'indennizzo, ferma restando l'applicazione del criterio di computo unitario e dell'unico limite massimo di euro 300 previsto dall'art. 12 del Regolamento. Ai sensi della disciplina vigente in materia di assistenza clienti, come risultante dalla delibera AGCOM n. 255/24/CONS, il termine per la definizione dei reclami è fissato in 30 giorni dalla loro ricezione. Nel caso di specie, non risulta fornito alcun riscontro al reclamo del 27 marzo 2026 entro il predetto termine, scaduto il 26 aprile 2026. Avuto riguardo al periodo compreso tra il 27 aprile 2026 e il 28 aprile 2026, data dell'udienza di conciliazione, coincidente con quella di presentazione dell'istanza di definizione, e prima occasione utile di confronto tra le parti, risultano maturati due giorni di ritardo indennizzabile, cui corrisponde, ai sensi dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS, l'importo di euro 5,00. Tenuto conto che, ai sensi dell'art. 12, comma 2, l'indennizzo è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi riconducibili al medesimo disservizio, ai fini della verifica del rispetto del limite massimo di euro 300,00 previsto dal comma 1 deve essere considerato anche l'importo di euro 72,50 già riconosciuto all'istante con la Determina n. 1/2026. Pertanto, sommando a tale importo l'ulteriore indennizzo di euro 5,00 maturato in relazione al reclamo del 27 marzo 2026, l'ammontare complessivamente riconosciuto a titolo di mancata risposta ai reclami riferibili al medesimo disservizio risulta pari ad euro 77,50 e, dunque, inferiore al predetto limite massimo. Per tutto quanto sopra

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/04/2026, è tenuta a corrispondere, mediante bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, come di seguito specificate: a) euro 5,00(cinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo trasmesso in data 27 marzo 2026; b) euro 112,50(centododici/50) a titolo di indennizzo residuo per la mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica; c) euro 25,00(venticinque/00), a titolo di indennizzo residuo per la mancata fruizione del servizio gratuito relativo alla promozione “ 100 GB/mese”

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