

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/784145/2025**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;

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 15/10/2025 acquisita con protocollo n. 0258192 del 15/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato in ricorso: "in data 01/08/2025 ho manifestato all'operatore l'impossibilità di attivare il servizio di ricarica automatica sull'utenza in oggetto con apertura della segnalazione della N. [REDACTED]; In data 08/08/2025, non avendo ricevuto riscontro, sollecito mediante PEC; In data 09/08/2025 ricevo una mail di risposta dell'operatore che si limita a confermare la ricezione della comunicazione e si impegna a provvedere ad un riscontro appena possibile (di seguito il testo: "Gentile Cliente, abbiamo ricevuto la tua

comunicazione; ti forniremo al più presto un riscontro. Grazie per aver scelto Kena”) Si sottolinea che, al momento della mia richiesta di attivazione del servizio/ segnalazione dell’anomalia era in atto una promozione denominata “100GIGA PER TE CON RICARICA AUTOMATICA” che prevedeva l’erogazione di 100GB aggiuntivi ogni mese gratuitamente fintanto che viene mantenuto attivo il servizio di ricarica automatica, promozione alla quale io non ho potuto accedere a causa dell’anomalia imputabile all’operatore. Ad oggi, l’anomalia non risulta risolta. In data 14/10/25 si è svolto il tentativo di conciliazione durante il quale mi è stato proposto un indennizzo di euro 10 (come credito telefonico) e 6 mesi gratis di una promozione che aggiunge 100GB. Vorrei inoltre sottolineare che su altra mia utenza con Kena Mobile avente identica offerta (Kena pack 5G) ero riuscito tranquillamente ad attivare la promozione “100GB PER TE CON RICARICA AUTOMATICA” (numerazione [REDACTED]) e che nel momento in cui ho segnalato la problematica era ancora presente sul sito la possibilità di attivare il servizio di ricarica automatica e annessa promozione “100GB PER TE CON RICARICA AUTOMATICA”. In base a tale premessa, ha chiesto: 1. attivazione del servizio di ricarica automatica e della promozione “100GIGA PER TE CON RICARICA AUTOMATICA”, oltre all’indennizzo; 2. indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 14 ottobre 2024.

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, ha eccepito l’inammissibilità e improcedibilità delle richieste formulate dall’istante nel formulario GU14 che non risultino coincidenti con quelle avanzate in sede di istanza di conciliazione, per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Pertanto, chiede di verificare la corrispondenza tra il petitum oggetto della presente fase e le domande trattate in sede conciliativa. Nel merito, l’operatore ha rappresentato che l’utenza mobile indicata è stata attivata in data 23 luglio 2025 con l’offerta Kena Pack5G, al costo di € 29,99 semestrali, con rinnovo automatico, salvo disdetta, comprendente 200 GB di internet 5G al mese, 8 GB di navigazione in Europa, minuti illimitati e 200 SMS, secondo le condizioni contrattuali previste. Rileva che, sebbene nella formulazione originaria dell’offerta fosse indicata la possibilità di utilizzo della Ricarica Automatica (RA), tale modalità non è tecnicamente attivabile su detto piano tariffario. A tal fine, per garantire trasparenza informativa, ha successivamente eliminato ogni riferimento alla RA dal proprio sito istituzionale. L’operatore evidenzia inoltre che l’utenza è rimasta costantemente attiva, senza interruzioni del servizio, con traffico e ricariche regolarmente effettuate, e che non si è pertanto verificato alcun disservizio. Dai sistemi aziendali risulta un’unica segnalazione di assistenza risalente all’agosto 2025, senza ulteriori reclami successivi. Con riferimento alla procedura conciliativa, l’operatore precisa che in data 14 ottobre 2025, ha formulato una proposta conciliativa consistente nell’attribuzione di 100 GB gratuiti per sei mesi e di € 10 di credito sulla SIM, quale misura di caring. Tale proposta è stata ritenuta congrua e proporzionata, in considerazione dell’assenza di disservizi e della natura meramente tecnica della limitazione lamentata, ma l’istante ha rifiutato. Infine, l’operatore contesta la richiesta di indennizzo formulata dall’istante nel corso del presente procedimento, ritenendola inammissibile in quanto non proposta nell’istanza originaria di conciliazione, e osserva che non è consentita la modifica o l’ampliamento del petitum e della causa petendi nel corso della procedura. Alla luce delle già indicate argomentazioni, l’operatore ha concluso per il rigetto integrale delle pretese avanzate dall’istante, in quanto infondate sia in fatto che in diritto, non ravvisandosi elementi idonei a configurare una responsabilità contrattuale e/o precontrattuale né a giustificare il riconoscimento di alcun indennizzo. Il 20 gennaio 2025, questo Ufficio ha fissato l’udienza di discussione, per acquisire elementi utili per la definizione della controversia. Nel corso dell’udienza di discussione, l’utente ha insistito nelle richieste formulate nell’atto introduttivo. Dall’altra parte, il rappresentante legale dell’operatore ha insistito nelle richieste per come formulate nella memoria difensiva. Al termine dell’attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto dal Responsabile del procedimento per la decisione.

All’esito dell’istruttoria espletata, le domande formulate dalla parte istante risultano meritevoli di accoglimento in parte, nei limiti e per le motivazioni che seguono. In via preliminare, deve essere disattesa l’eccezione di inammissibilità sollevata dall’operatore con riferimento alle richieste di indennizzo non espressamente formulate in sede di conciliazione. La fase di definizione della controversia innanzi al Corecom, disciplinata dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, ha natura amministrativa ed è finalizzata, tra l’altro, alla liquidazione degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, sulla base dei medesimi fatti già dedotti

in sede conciliativa. Rientra, pertanto, nella fisiologia del procedimento che l'istante possa formulare ovvero quantificare le proprie pretese indennitarie in sede di istanza GU14, senza che ciò integri una mutatio libelli. Tale interpretazione trova conferma nel Regolamento AGCOM sulle procedure di definizione delle controversie, che circoscrive l'ambito di competenza della fase di definizione al riconoscimento di indennizzi, storni e rimborsi. Dall'esame degli atti emerge che l'utente ha inoltrato un reclamo in data 1° agosto 2025 e, in assenza di riscontro, ha trasmesso un sollecito a mezzo PEC in data 8 agosto 2025. In data 9 agosto 2025 l'operatore ha inviato una comunicazione di mera presa in carico della segnalazione, senza tuttavia fornire un riscontro sostanziale alle doglianze formulate. L'operatore non ha fornito prova di aver riscontrato il reclamo nei termini e con le modalità previste dalla normativa di settore. Tale omissione integra una violazione degli obblighi posti dall'art. 8, comma 4, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, nonché dall'art. 12 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con conseguente diritto dell'utente al riconoscimento del relativo indennizzo. È stato altresì accertato che l'offerta commerciale "Kena Pack 5G", nella formulazione vigente al momento dell'adesione, prevedeva la possibilità di utilizzo della modalità di pagamento mediante ricarica automatica (RA). Tuttavia, per ammissione dello stesso operatore, tale funzionalità non risultava tecnicamente attivabile. Tale circostanza configura una difformità tra l'offerta commerciale prospettata e le condizioni effettivamente applicabili, idonea a integrare una violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza informativa previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla Delibera AGCOM n. 519/15/CONS. Nel settore della telefonia mobile trovano, inoltre, applicazione i principi di trasparenza e correttezza delle informative al pubblico di cui alla Delibera AGCOM n. 326/10/CONS. La tesi difensiva dell'operatore, secondo cui non vi sarebbe stato alcun disservizio in quanto la linea è rimasta attiva, non può essere condivisa, in quanto travisa il thema decidendum. La controversia non concerne, infatti, un'interruzione del servizio di fonia o dati, bensì la mancata attivazione di un servizio accessorio, necessario per accedere a un beneficio promozionale espressamente pubblicizzato, consistente nell'erogazione di 100 GB mensili gratuiti. Pur in assenza di interruzioni del servizio principale, l'impossibilità di fruire di una funzionalità espressamente indicata nell'offerta commerciale determina un disagio concreto per l'utente, suscettibile di indennizzo ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che contempla specificamente gli indennizzi per il ritardo o la mancata attivazione di servizi accessori e di servizi gratuiti. La Ricarica Automatica integra un servizio accessorio alla fruizione del piano tariffario; la sua indisponibilità, non imputabile all'utente, ha impedito l'accesso alla promozione "100 GB/mese". La promozione dei 100 GB mensili costituisce un servizio gratuito condizionato al mantenimento del servizio accessorio RA, sicché la sua mancata fruizione discende causalmente dalla mancata attivazione di quest'ultimo. L'impossibilità tecnica dedotta dall'operatore non lo esonera dall'adempimento del dovere di informazione nei confronti dell'utenza né dalla tempestiva rimozione di contenuti commerciali incompatibili con le condizioni effettivamente praticabili, né può legittimare la compressione di benefici già promessi e pubblicizzati. In ogni caso, tale circostanza non elide il diritto dell'utente agli indennizzi correlati al ritardo o alla mancata attivazione dei servizi. Il quadro regolatorio in materia di tutele contrattuali e trasparenza impone, infatti, all'operatore standard proattivi nella gestione delle anomalie e nel ristoro dell'utenza, come previsto, tra l'altro, dalle Delibere AGCOM n. 519/15/CONS e n. 326/10/CONS. Nel caso di specie, l'istante non ha potuto aderire alla promozione in parola per causa imputabile esclusivamente all'operatore, circostanza ulteriormente avvalorata dal fatto che altra utenza personale dell'istante, attivata con la medesima offerta "Kena Pack 5G", ha invece beneficiato regolarmente dell'attivazione del servizio accessorio. Occorre, inoltre, precisare che la richiesta dell'istante volta a ottenere l'attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica non può essere accolta sotto il profilo ordinatorio. Dagli atti del procedimento e dalle dichiarazioni rese dall'operatore risulta, infatti, che la promozione relativa alla modalità di pagamento mediante Ricarica Automatica per l'offerta "Kena Pack 5G" è stata successivamente rimossa dal sito web dell'operatore e non è più commercialmente disponibile. Ne consegue che l'adozione di un ordine di attivazione del servizio accessorio richiesto risulterebbe oggettivamente ineseguibile, in quanto riferito a una funzionalità non più prevista né offerta dall'operatore nell'ambito del piano tariffario in questione. In conformità ai principi generali dell'azione amministrativa e ai limiti dei poteri attribuiti al Corecom nell'ambito delle procedure di definizione delle controversie, non possono essere impartiti ordini che impongano l'attivazione di servizi non più commercializzati o tecnicamente disponibili. Resta ferma, tuttavia, la responsabilità dell'operatore per la difformità tra l'offerta commerciale prospettata all'utente al momento dell'adesione e le condizioni effettivamente applicabili, nonché il conseguente diritto dell'istante al riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato in data 1° agosto 2025, con successivo sollecito dell'8 agosto 2025, deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito alcun riscontro nei termini e con le modalità previste dalla normativa di settore, omettendo una risposta tempestiva,

chiara e motivata alle specifiche doglianze dell'utente. Ai sensi dell'art. 8, comma 4, della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a riscontrare il reclamo dell'utente entro il termine contrattualmente previsto e, comunque, non superiore a 45 giorni dalla ricezione, mediante comunicazione scritta e motivata in caso di rigetto. L'omessa risposta integra un inadempimento contrattuale suscettibile di generare il diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Nel caso di specie, deve ritenersi maturato un ritardo imputabile all'operatore pari a 29 giorni, calcolato sottraendo il termine massimo di 45 giorni dal periodo intercorso tra la data del reclamo (1° agosto 2025) e la data della convocazione dell'udienza di conciliazione (14 ottobre 2025), quale prima occasione procedimentale utile di confronto tra le parti. Ne consegue il riconoscimento, in favore dell'utente, di un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 72,50 (settantadue/50). In ordine alla mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica, l'offerta commerciale sottoscritta prevedeva, tra i servizi inclusi, la possibilità di utilizzo di tale modalità di pagamento. Tuttavia, per ammissione dello stesso operatore, la funzionalità non risultava tecnicamente attivabile. Si configura, pertanto, una difformità tra l'offerta prospettata e le condizioni effettivamente applicabili, con conseguente violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza informativa sanciti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dall'art. 4, comma 3, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Il periodo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo decorre dalla data del reclamo (1° agosto 2025) fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (15 ottobre 2025), per un totale di 75 giorni. Applicando il parametro previsto dalla Delibera, pari a euro 2,50 per ciascun giorno di ritardo per i servizi accessori, l'indennizzo spettante risulta pari a euro 187,50 (centoottantasette/50). Analogamente, la mancata fruizione del servizio gratuito dei 100 GB mensili formalmente promesso integra una autonoma violazione degli obblighi previsti dall'art. 4, comma 3, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo parametrato. Il periodo di riferimento decorre dalla data del reclamo (1° agosto 2025) fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (15 ottobre 2025), per un totale di 75 giorni. Applicando il parametro di euro 1,00 per ciascun giorno di ritardo previsto per i servizi gratuiti, l'indennizzo dovuto risulta pari a euro 75,00 (settantacinque/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/10/2025, 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 72,50 (settantadue/50), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo trasmesso in data 1° agosto 2025; b) euro 187,50 (centoottantasette/50), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio di Ricarica Automatica (RA); c) euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata fruizione del servizio gratuito relativo alla promozione "100 GB/mese". Il pagamento delle somme complessivamente dovute dovrà essere effettuato entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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
Maurizio Priolo