

DETERMINA 1 Fascicolo n. GU14/765999/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx****G. - 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 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Pxxx G., del 18/07/2025 acquisita con protocollo n. 0183015 del 18/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante ha contestato: "Con riferimento alla procedura di conciliazione sopra indicata, conclusa con esito negativo e verbale di mancato accordo, avanzo formale richiesta di avvio del procedimento definitorio ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Durante l'incontro conciliativo, l'operatore ha escluso la possibilità di qualsiasi accordo, nonostante io abbia più volte chiesto di valutare una proposta risarcitoria per il grave disservizio in atto. Da oltre 4 mesi la mia linea telefonica risulta completamente inibita sia in entrata che in uscita. Tale condizione mi ha causato un grave isolamento, soprattutto nei fine settimana e nei giorni festivi. A riprova allego SMS e altre prove che attestano l'impossibilità di essere contattato. Inoltre, il mio dispositivo Xiaomi Poco X6 (compatibile con le reti 4G/5G) continua a non essere abilitato al servizio VoLTE, nonostante sia perfettamente funzionante con altri operatori, a causa della mancata certificazione da parte dell'operatore."

Su quanto assunto ha chiesto: “Con riferimento alla procedura di conciliazione sopra indicata, conclusa con esito negativo e verbale di mancato accordo, avanzo formale richiesta di avvio del procedimento definitorio ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Durante l’incontro conciliativo, l’operatore ha escluso la possibilità di qualsiasi accordo, nonostante io abbia più volte chiesto di valutare una proposta risarcitoria per il grave disservizio in atto. Con la presente chiedo: - Il ripristino immediato della piena funzionalità della linea telefonica; - Il riconoscimento degli indennizzi automatici per disservizio voce (Euro 5/giorno per 120 giorni); - Il riconoscimento di un risarcimento del danno morale e materiale pari ad Euro 300, più volte richiesto anche in fase conciliativa; - l'eventuale procedura sanzionatoria per inadempienze contrattuali da parte dell'operatore. Resto a disposizione per ogni ulteriore chiarimento”.

Si costituiva tempestivamente l’operatore contestando in via preliminare l’inammissibilità / improcedibilità del procedimento di definizione in quanto contenente richieste di risarcimento danni nonché l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito: “quanto sostenuto da parte istante è del tutto infondato e deve essere rigettato. Parte istante sostiene infatti che la propria linea telefonica risulterebbe completamente inibita da oltre quattro mesi e che il dispositivo in suo possesso non sarebbe abilitato al servizio VoLTE per ragioni imputabili a TIM, con conseguenti disagi morali e materiali. Invero, la numerazione intestata all’istante ha continuato a funzionare regolarmente, come dimostrano i tabulati di traffico che evidenziano un consistente utilizzo della linea sia in chiamate voce, talune di durata superiore all’ora, sia in traffico dati, confutando così l’assunto di totale inibizione della linea. Si rileva altresì che l’istante è stato regolarmente informato dal Servizio Clienti Kena, già in data 3 giugno 2025 (ticket n. 19861540), circa la mancata certificazione del dispositivo Xiaomi Poco X6 (cfr. Allegato 1 – Lista dispositivi 4G abilitati al VoLTE su rete KENA) e circa la possibile conseguente limitazione nell’uso del servizio VoLTE, essendo stato invitato a consultare la lista degli apparati certificati. Nonostante ciò, e al fine di soddisfare la richiesta del cliente, è stata eseguita una forzatura sul profilo di rete associato alla numerazione, consentendo l’abilitazione del servizio VoLTE, ora correttamente configurato con profilo “VOLTE HIGH” (cfr. Allegato 2 -Pallotta crm Kena). Inoltre, si ricorda che la copertura radiomobile nazionale, come previsto dall’art. 5.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Kena Mobile, non può essere omogenea in tutte le aree del territorio e può subire variazioni temporanee o permanenti a causa di fattori tecnici, geografici o climatici, senza che ciò configuri inadempimento contrattuale da parte dell’operatore. Alla luce di quanto sopra, ogni richiesta avanzata dall’istante, inclusi indennizzi automatici e risarcimento del danno morale e materiale, appare priva di fondamento, dovendo pertanto essere integralmente rigettata”.

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto 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’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni pretesa dall’istante, esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall’utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Sempre in via preliminare si rileva 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’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. La domanda di parte ricorrente di ripristino immediato della piena funzionalità della linea telefonica non può, pertanto, essere accolta in quanto inammissibile. Quanto al riconoscimento degli indennizzi automatici per disservizio voce (Euro 5/ giorno per

120 giorni valga quanto segue. In tema di efficienza del servizio in mobilità, la stessa Autorità (cfr. Del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare “ nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, 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, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di impedimento. Nel caso che qui ci occupa la lamentata inutilizzabilità è smentita dal dettaglio traffico depositato dal gestore. Non solo. Il gestore ha dichiarato, e l’utente non ha contestato, che, nonostante il dispositivo dell’utente non rientri tra quelli abilitati e da elenco allegato, abbia eseguito una forzatura sul profilo di rete associato alla numerazione dell’istante, consentendo l’abilitazione del servizio VoLTE, ora correttamente configurato con profilo “VOLTE HIGH”. Tanto esclude una responsabilità contrattuale del gestore e conferma una operosa interlocuzione del gestore con l’utente in merito al lamentato disservizio. Allo stesso modo, però, non può nemmeno essere scaricata ogni responsabilità in capo all’utente “colpevole” di avere uno smartphone non valido e di non aver provveduto all’acquisto di un dispositivo adeguato alla ricezione della nuova rete 4G del gestore, anche considerando che lo stesso dispositivo resta validamente utilizzabile con rete 4G di altri operatori circostanza che esclude che lo stesso possa essere considerato un modello obsoleto. Si ritiene, pertanto, opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall’art.84 del D.Lg.vo n.259/03 cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell’esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia “in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell’altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell’interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell’interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico” (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09). Pertanto, ai fini della decisione non può non tenersi conto della circostanza che il possesso di un dispositivo, di nuova generazione, abbia indotto l’istante in buona fede dell’abilitazione dello stesso alla funzionalità del servizio offerto dal gestore. Alla luce delle su esposte considerazioni, si ritiene di riconoscere all’utente, in via equitativa, per il disservizio occorso alla linea mobile fino all’adeguamento forzato del gestore, la somma onnicomprensiva di € 150,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 18/07/2025, è tenuta a corrispondere all’utente € 150,00 a titolo di indennizzo, quantificato in via equitativa, per il malfunzionamento del servizio.

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
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to