

DELIBERA n°_8_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/781981/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/02/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 06/10/2025 acquisita con protocollo n. 0248120 del 06/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), , in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento dichiara quanto segue. Il 06/08/2025 portabilità da Spusu a Kena (credito residuo euro 48,31). Da subito impossibile ricevere SMS per registrazione app e quindi nessuna visibilità del credito residuo. L’08/08/2025 primo reclamo inviato via PEC. Il 26/08/2025 riscontro Kena, evasivo (richiesta recapito telefonico, nessuna risposta sul credito). A Settembre 2025 ulteriore risposta Kena, in cui si afferma che il credito è restituibile solo a chiusura linea. Preciso che la ricezione degli SMS da altri mittenti funziona regolarmente; il disservizio riguarda esclusivamente gli SMS inviati da Kena (necessari per la registrazione all’app e per la gestione della linea). Ciò dimostra che si tratta di un problema imputabile esclusivamente a Kena Mobile e non al mio dispositivo o alla SIM. L’istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Accredito e conferma del credito residuo pari a euro 48,31; 2) Indennizzo per mancata risposta utile ai reclami, ai sensi dell’art. 12 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a euro 77,50 (31 giorni × euro 2,50/giorno); 3) Indennizzo per malfunzionamento dell’app e dei servizi SMS, ai

sensi dell'art. 6 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a euro 186,00 (31 giorni × euro 6,00/giorno). In subordine, qualora il disservizio fosse qualificato come parziale, riconoscimento di euro 93,00 (31 giorni × euro 3,00/giorno); 4) Indennizzo per pratica scorretta e mancata trasparenza, ai sensi dell'art. 13, comma 7 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, pari a euro 50,00. 5) Cessazione immediata della pratica scorretta di subordinare la restituzione del credito residuo alla chiusura della linea. 6) Rimborso delle spese di procedura, ove previste.

2. La posizione dell'operatore

TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare, l'operatore eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non risultino coincidenti con quelle avanzate dall'istante nell'istanza di conciliazione. L'operatore rappresenta che, con riferimento all'utenza oggetto di controversia, risultano pervenuti due reclami via PEC. Con la prima comunicazione, inviata in data 8 agosto 2025, l'istante ha segnalato un presunto malfunzionamento del servizio SMS che avrebbe impedito la ricezione dei messaggi di autenticazione e, conseguentemente, la gestione dell'utenza tramite applicazione, chiedendo altresì il rimborso dell'intero credito residuo e il blocco del rinnovo automatico dell'offerta. A tale reclamo l'operatore ha fornito riscontro in data 26 agosto 2025, invitando l'istante a fornire un recapito telefonico per consentire un contatto diretto e chiarendo che non è possibile né bloccare i rinnovi automatici né procedere alla liquidazione del credito residuo in assenza di una richiesta di cessazione della linea, evidenziando inoltre le modalità alternative per la consultazione del credito residuo. Successivamente, con PEC del 26 agosto 2025, l'istante ha reiterato le medesime richieste, contestando l'adeguatezza del precedente riscontro e insistendo sul rimborso del credito e sul blocco del rinnovo automatico. Anche a tale comunicazione l'operatore ha dato seguito, fornendo un riscontro definitivo in data 8 ottobre 2025, nel quale ha precisato che il rimborso del credito residuo può avvenire esclusivamente a fronte della cessazione della linea, da richiedere mediante l'apposita modulistica disponibile sul sito istituzionale, e che non sono previsti blocchi temporanei delle promozioni attive. L'operatore evidenzia che tutti i reclami sono stati riscontrati nei termini previsti dalla normativa di settore, che le doglianze formulate dall'istante risultano prive di fondamento e che non è ravvisabile alcuna condotta scorretta né una carenza di trasparenza informativa. Sottolinea, inoltre, l'impossibilità di procedere alla liquidazione del credito residuo in mancanza di una richiesta di cessazione della linea o, in alternativa, di una procedura di portabilità con trasferimento del credito. Viene altresì rilevata l'assenza di una specifica istanza GU5 per la richiesta di riattivazione del servizio SMS e la mancanza di dati di traffico idonei a dimostrare il dedotto malfunzionamento della linea, indipendentemente dal corretto funzionamento della rete di accesso. Alla luce di tali elementi, TIM/Kena Mobile chiede l'estromissione dal procedimento, riservandosi di segnalare all'Autorità competente una valutazione in ordine al carattere manifestamente pretestuoso delle richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante dichiara che, a seguito della portabilità del numero dall'operatore Spusu all'operatore Kena Mobile, avvenuta il 6 agosto 2025, si è verificato un malfunzionamento del servizio SMS che gli ha impedito di ricevere messaggi di autenticazione da Kena Mobile per la gestione dell'utenza tramite l'applicazione. Dichiara, quindi, di avere inviato reclamo a mezzo PEC in data 8 agosto 2025, con il quale ha segnalato il suddetto disservizio, chiedendo altresì il rimborso dell'intero credito residuo maturato presso il precedente operatore e il blocco del rinnovo automatico dell'offerta. In data 26 agosto 2025, l'operatore Kena Mobile, in risposta al reclamo, ha invitato l'utente a fornire un recapito telefonico al quale poterlo contattare per fornirgli chiarimenti e assistenza in merito. Il cliente, sempre in data 26 agosto 2025, lamentando il ritardo della risposta da parte dell'operatore e ritenendosi insoddisfatto della stessa, in quanto non resa per iscritto, ha ribadito di esigere una risposta scritta via PEC con "prove documentali e conferme ufficiali" in merito alle richieste avanzate. L'operatore, in data 8 settembre 2025, ha riscontrato ulteriormente la richiesta dell'utente, rappresentando che, per procedere al rimborso del credito residuo, era necessario richiedere la cessazione della linea e che non erano previsti blocchi temporanei della promozione. Ora, con riferimento al lamentato malfunzionamento del servizio SMS, si rileva che dagli atti non emergono elementi probatori idonei a dimostrare la sussistenza di un disservizio effettivo, continuativo e imputabile all'operatore. In particolare, la circostanza che l'istante dichiara di ricevere regolarmente messaggi provenienti da operatori diversi e non quelli interni alla rete Kena Mobile non consente di attribuire con certezza il disservizio alla responsabilità dell'operatore, potendo lo stesso dipendere da configurazioni del terminale, impostazioni di rete o profili tecnici. L'operatore, a tale proposito, ha offerto assistenza telefonica, richiedendo un numero al quale contattare l'utente, proposta che risulta essere stata rifiutata dallo stesso. In assenza di idonea prova del disservizio e della sua imputabilità, non risultano pertanto integrati i presupposti per il riconoscimento di indennizzi. Parimenti infondata risulta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'8 agosto 2025, atteso che l'operatore ha fornito riscontro scritto in data 26 agosto 2025, quindi nei termini previsti dalla normativa di settore, offrendo assistenza telefonica per la risoluzione del problema in tempi brevi. Il fatto che l'istante non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta e che esiga una risposta esclusivamente per iscritto non integra gli estremi della mancata risposta al reclamo. Il reclamo costituisce infatti uno strumento volto a rendere edotto l'operatore dei disservizi occorsi e a consentirgli di porvi rimedio nel più breve tempo possibile. Peraltro, l'utente dichiara che il disservizio, iniziato l'8 agosto 2025, si è risolto l'8 settembre 2025; pertanto, non è dovuto alcun indennizzo a titolo di "mancata risposta al reclamo" qualora il disservizio venga risolto, anche per *facta concludentia*, entro il termine utile alla risposta allo stesso. Quanto alla richiesta di rimborso del credito residuo, si rileva che la stessa attiene ai rapporti intercorsi tra l'istante e il precedente operatore Spusu e che, pertanto, a quest'ultimo avrebbe dovuto essere richiesta al momento della cessazione del contratto o della portabilità dell'utenza;

non risulta, quindi, imputabile all'operatore Kena Mobile. Quest'ultimo, peraltro, ha correttamente rappresentato le modalità previste per l'eventuale rimborso, subordinandolo alla cessazione del contratto. Ne consegue che la relativa domanda deve ritenersi inammissibile nei confronti di Kena Mobile. Alla luce di quanto sopra esposto, le domande formulate dall'istante devono essere integralmente rigettate, non risultando dimostrati i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi richiesti né per l'accoglimento delle ulteriori pretese avanzate.

DELIBERA

di rigettare integralmente le richieste del sig. XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile).

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.

Palermo 18/02/2026

IL PRESIDENTE

