

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 67 del 19 settembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/601326/2023).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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 "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito denominato *Regolamento sugli 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**Vista** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 16/04/2023 acquisita con protocollo n. 0103466 del 16/04/2023;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il 18/10/2018 l'utente migra in Kena il suo numero (usato dal 2004 per lavoro e 2FA di molti conti e servizi). Ogni mese ha speso 5E e consumato circa 50GB (piano Kena Star 5). Fino al 16/11/2022 la SIM era attiva e generava traffico dati (prove nel GU5). Il 17/11/2022 è stata cessata con 211,03E di credito, senza le pre-sospensioni (1+11 mesi) previste da contratto (Art 7) Da allora ha chiesto in 4 negozi Kena e 2 TIM, poi al 181, PEC, GU5, ma nessuno può o vuole riattivarla. Adducendo come unico motivo la mancanza di ricariche, che però è conseguenza della mancanza di preavvisi.

Nel 2019 caricava oltre 400E, ma dopo anni senza avvisi, pensava che le ricariche del piano/soglie estendessero la scadenza (come per le SIM TIM) Art 7 non specifica il tipo di ricarica, e Art 6.1 riga 7 conferma: L'Offerta si rinnova automaticamente ogni mese se il credito sulla SIM è sufficiente a coprire il corrispettivo per il rinnovo. Per cui si preoccupava sempre meno di ricariche e scadenze (confidando sugli 1+11 mesi di sospensione); sicuramente, se Internet fosse stato sospeso 30gg se ne sarebbe accorto ed avrebbe ricaricato. Quindi il decorso della scadenza è imputabile a Kena, che non rispetta le modalità di preavviso contrattuali. Concludendo.

La sospensione è illegittima mancando l'avviso previsto (mese di sola ricezione). La cessazione è a maggior ragione illegittima, potendo avvenire solo dopo 11 mesi di sospensione Art 7.1 riga 4 del contratto garantisce: Il Cliente potrà comunque chiederne ancora la riattivazione entro undici mesi dalla disattivazione.

La SIM e' stata disattivata il 17/11/2022, quindi può pretendere il reintegro (e indennizzo per sospensione) sino al 17/10/2023.

L'utente chiede, quindi:

- i. il rimborso del credito residuo di € 211,00=;
- ii. l'indennizzo per la perdita del numero (utilizzato da 18 anni) pari a € 1.500,00=;
- iii. l'indennizzo per la sospensione della sim (dal 17.11.2022 al 17.10.2023);
- iv. le spese di procedura pari a € 200,00=;
- v. gli interessi legali ed ogni altro indennizzo/rimborso spettante; vi. il reintegro del piano tariffario Kena Star 5.

### **2. La posizione dell'operatore**

Come già comunicato in sede di UG, Gu5 ed ancor prima in data 5.12.2022 dal servizio clienti, Kena non può procedere alla riattivazione del numero in quanto, come indicato nelle Condizioni Contrattuali, la sim card ha una durata di 12 mesi decorrenti dall'ultima operazione di ricarica o, in assenza di ricarica, dalla data di attivazione. In caso di mancata ricarica della SIM Kena Mobile per 12 mesi consecutivi, la SIM avrà accesso limitato al Servizio per ulteriori trenta giorni, durante i quali il Cliente potrà solo ricevere telefonate, SMS, MMS in territorio italiano e chiamare i numeri di emergenza. Decorso il suddetto termine di 30 giorni, senza che siano state effettuate operazioni di ricarica, la SIM Kena Mobile e la numerazione ad essa associata saranno disattivate.

La numerazione potrà essere riattivata entro un ulteriore periodo di 11 mesi in accordo con le modalità descritte sul sito [www.kenamobile.it](http://www.kenamobile.it) o rese disponibili contattando il Servizio Assistenza Clienti. Trascorsi i suddetti 11 mesi non sarà più possibile riattivare la numerazione.

Nel caso di specie, l'ultima ricarica è stata eseguita in data 23/12/2019 e, alla luce di quanto appena esposto, non è possibile recuperare la numerazione.

Tutto ciò premesso, Tim SpA chiede il rigetto dell'istanza Gu14 in oggetto in quanto infondata in fatto e in diritto

### 3 Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia che nonostante l'art. 13.3 delle Condizioni generali di Contratto per la fornitura del servizio mobile e condizioni d'uso della sim Kena mobile, prodotte agli atti, preveda espressamente che l'utente debba fare specifica ed apposita richiesta di rimborso del credito residuo e agli atti non risulta prova documentale circa il fatto che l'utente abbia effettivamente richiesto a TIM tale rimborso, si ritiene che in un'ottica di favor utentis la richiesta così come formulata nell'istanza di definizione possa certamente configurare gli estremi formali di una richiesta di rimborso, di tal ch  l'utente ha diritto a vedersi rimborsato l'importo di € 211,00= a titolo di credito residuo.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: l'art. 7.1 delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO MOBILE E CONDIZIONI D'USO DELLA SIM KENA MOBILE, depositate agli atti, prevede quanto segue: *"alla SIM viene associata una numerazione per servizi di comunicazione mobile e personale, come definiti nel Piano di Numerazione Nazionale, la cui utilizzazione da parte del Cliente   soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente in ragione della sua natura di c.d. "risorsa scarsa".* Pertanto, in caso di mancata ricarica della SIM per 12 mesi consecutivi, la stessa avr  accesso limitato al Servizio Mobile per ulteriori trenta giorni, durante i quali il Cliente potr  solo ricevere telefonate Voce e SMS. Scaduto tale termine di trenta giorni, la SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate. Il Cliente potr  comunque chiederne ancora la riattivazione entro undici mesi dalla disattivazione contattando il Servizio di Assistenza Clienti. Trascorso anche il suddetto termine di undici mesi senza che il Cliente abbia intrattenuto con TIM alcun rapporto commerciale, l'utenza e la relativa numerazione saranno cessate nel rispetto delle modalit  previste dalle disposizioni regolamentari vigenti. Successivamente alla cessazione dell'utenza TIM, decorso il prescritto periodo di latenza previsto per la numerazione mobile, sar  libera di assegnare a terzi il numero mobile associato alla SIM disattivata onde garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni. L'eventuale "credito residuo", presente sulla SIM al momento della disattivazione   riconosciuto da TIM al Cliente che ne faccia espressa richiesta ..."

Tale articolo non prevede, dunque, alcun necessario previo preavviso di disattivazione, in ragione del fatto che l'utenza non viene, di fatto, immediatamente disattivata, ma continua a funzionare "in entrata" per tutto il tredicesimo mese.

Purtuttavia l'utente ha documentalmente dimostrato, tramite gli *screen-shot* delle schermate del portale Kena, allegati agli atti, che ancora nel corso del 2022 la sim continuava a generare traffico, in contrasto, quindi, con quanto previsto dalla clausola sopra riportata, la quale prevede, appunto, che prima della cessazione della sim, avvenuta in data 17.12.2022, la stessa doveva venire interessata da quelle limitazioni di utilizzo che avrebbero permesso al cliente solo di ricevere telefonate e sms ma non di effettuare traffico in uscita (telefonate o utilizzo rete internet).

Le suddette limitazioni, cos  come un'eventuale successiva disattivazione (anch'essa prevista dalla sopra richiamata clausola), avrebbero certamente consentito all'utente di rendersi conto del rischio di una probabile cessazione della sim, che invece lo stesso ha continuato ad utilizzare senza problemi, stimolandolo ad attivarsi proattivamente al fine di scongiurare il rischio di chiusura della sim, provvedendo per tempo ad una ricarica. Per quanto sopra specificato e considerato altres  che il gestore ha dichiarato espressamente, nel procedimento GU5/570791/2022, di non poter pi  riattivare la sim, si ritiene si possano configurare gli estremi dell'indennizzo per la perdita della numerazione (ex art. 10 del Regolamento indennizzi) che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 1.500,00, alla luce fatto che l'utente ha documentalmente dimostrato il possesso della sim in oggetto fin dal 2004.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di indennizzo per la sospensione della sim, si ritiene che la stessa venga assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto sub ii) sopra riportato.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene congruo riconoscere un importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

Per quanto concerne la richiesta sub v) si ritiene che possa essere accolta per quanto riguarda la corresponsione degli interessi legali sulle somme riconosciute in questa sede, a titolo di indennizzo, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mentre non si ritiene ricorrano i presupposti per il riconoscimento di rimborsi e/o indennizzi diversi ed ulteriori rispetto a quelli gi  riconosciuti.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) di reintegro del piano tariffario *Kena Star 5* si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui se si dovesse imporre al gestore il ripristino di un profilo tariffario senza avere l'oggettiva certezza che lo stesso sia ancora oggi commercializzabile, si configurerebbero gli estremi di un'obbligazione impossibile che, come tale, non pu  avere alcun seguito.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto della presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a. Tim, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta:  
a corrispondere l'importo di € 211,00= a titolo di rimborso del credito residuo;  
a corrispondere l'importo di € 1.500,00= maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;  
a corrispondere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Fto(\*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto(\*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto(\*) Arianna Barocco

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.