

**DELIBERA N. 10/2024/DEF**

**XXX XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/635772/2023)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 25/03/2024;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 04/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252291 del 04/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 4 ottobre 2023, il sig. XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta alla società Kena Mobile s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) il disservizio occorso dal 19 agosto 2023 sino al 22 dicembre 2023 sulle sei utenze mobili nn. XXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX, allo stesso intestate. In particolare, l'istante lamenta quanto segue:

- dal 19 agosto 2023 le utenze corrispondenti ai numeri XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX non si collegano in rete nel luogo in cui l'istante si trova (Chicago, Illinois USA);

- contattato dagli Stati Uniti, il Servizio Clienti Kena non riesce a risolvere il problema e invita l'Istante a selezionare dalle impostazioni del telefono la connessione ad un gestore in roaming, tramite ricerca manuale;

- tutti i tentativi di impostare la connessione con i gestori statunitensi disponibili (Verizon Wireless, FirstNet, AT&T, Sprint, T-Mobile) sono infruttuosi: la linea non aggancia la rete;

- con il Servizio Clienti Kena vengono verificate tutte le impostazioni e configurazioni del terminale in uso (APN, Applicazioni SIM - Imposta Roaming - Estero e Auto, Roaming abilitato), che risultano corrette;

- nonostante il provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi, emesso dal Corecom Lombardia il 1° settembre 2023, il problema non viene risolto.

Alla luce di quanto lamentato l'istante formula le seguenti richieste:

- 1) il ripristino dei servizi;

- 2) l'indennizzo di € 7,5/giorno per ciascun servizio sospeso (voce, dati, SMS) per ciascuna utenza, per un totale di €135/giorno, dal 19.08.2023 (data segnalazione) fino al ripristino dei servizi.

Con nota del 26 novembre 2023, l'Istante replica alle memorie di parte avversa come segue:

- eccepita preliminarmente l'irricevibilità di tali memorie, in quanto indirizzate a soggetto diverso dall'Istante, evidenzia l'infondatezza di quanto asserito dall'Operatore relativamente alla mancanza di responsabilità dello stesso per il disservizio contestato. Nelle condizioni contrattuali (art. 3, Condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio mobile e Condizioni d'uso della sim Kena) è infatti indicato: "... Il Cliente potrà fare traffico telefonico in roaming e traffico internazionale sulla base degli accordi con gli operatori esteri esistenti alla data";

- le 6 utenze mobili che l'Operatore asserisce latenti e prive di offerta sono state attivate poche settimane prima dell'ingresso in USA: il loro "mancato utilizzo" è dunque da attribuirsi all'impossibilità di aggancio alla rete e su ciascuna delle numerazioni è attiva l'offerta "Piano base Kena";

- l'Istante ha provveduto ad allegare nel fascicolo documentale le prove, richieste dal gestore, relativamente all'attivazione di servizi OTP sulle utenze oggetto di istanza;

- l'istanza non riguarda esclusivamente l'impossibilità di ricezione di codici OTP, bensì la totale impossibilità di accesso alla rete mobile.

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

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore precisa che:

- a fronte di quanto lamentato dall'istante, sono state avviate tutte le procedure per verificare eventuali responsabilità da parte di Kena Mobile, con relativi ingaggi sia del settore rete sia di SPARKLE, che si occupa appunto delle reti internazionali;

- a fronte della presentazione del procedimento GU5, Kena Mobile ha posto in essere tutte le operazioni necessarie per risolvere la problematica descritta dal Sig. XXX XXX, operazioni che hanno confermato l'assoluta insussistenza di impedimento della fruizione delle linee all'estero ascrivibile al gestore;

- nel momento in cui si trovano in territorio straniero, le utenze mobili non sono sotto la responsabilità diretta del gestore di appartenenza bensì di quello ospitante. In qualità di gestore di appartenenza, è possibile verificare esclusivamente la presenza di problematiche eventualmente ascrivibili a Kena;

- l'istante, con il deposito prima del formulario UG e connesso procedimento d'urgenza e poi con l'odierna istanza, ha messo in campo un'azione pretestuosa con l'intento di vedersi riconosciuto un indennizzo su linee latenti che non vengono effettivamente utilizzate, ricaricate, e che sono prive di offerta;

- l'istante reclama la mancata ricezione dei codici OTP sulle sue numerazioni, ma non allega la contrattualistica ufficiale da cui evincere l'attivazione di servizi OTP (di qualsivoglia tipologia) antecedente la presentazione dell'istanza di conciliazione.

In ragione di quanto esposto, Kena Mobile chiede il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX.

## **3. Motivazione della decisione**

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura.

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione di irricevibilità della memoria dell'Operatore sollevata dall'Istante, atteso che il riferimento a un soggetto diverso (XXXX anziché XXX XXX XXX) è evidentemente un refuso che non compromette in alcun modo la chiarissima riconducibilità della memoria all'utente di cui all'istanza GU14/63577 e ai fatti in essa descritti, e che è dovuto, presumibilmente, all'attivazione da parte dei signori XXX e XXX XXX XXX di numerosi procedimenti di risoluzione delle controversie nei confronti di TIM, nel corso degli anni, avanti a questo Corecom.

Ciò premesso, le richieste dell'istante non meritano accoglimento.

In ordine alla richiesta sub 1), di riattivazione delle utenze mobili, risulta cessata la materia del contendere, attesa la nota del 21 dicembre 2023 con cui l'Istante affermava quanto segue: "Si comunica che a seguito del mio rientro in Italia, avvenuto in data 14

dicembre 2023, il disservizio è stato risolto. Le utenze risultano ora correttamente registrate alla rete italiana”.

Quanto alla richiesta di indennizzo, la stessa non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Dall’istruttoria condotta è emerso che l’Istante, sin dalla prima segnalazione telefonica, ha ricevuto supporto dall’Operatore, che, tuttavia, non è riuscito a risolvere la problematica. Neppure il provvedimento temporaneo, con i costanti aggiornamenti circa i controlli e le operazioni svolte nel tentativo di consentire l’utilizzo delle sim all’estero, ha sortito l’effetto sperato, ossia l’aggancio delle sei utenze alla rete di uno degli operatori mobili statunitensi “partner” di Kena.

In generale, tuttavia, va richiamato il costante orientamento dell’Autorità e dei Corecom delegati in merito al funzionamento dei servizi in mobilità: “Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell’acquisto, la residenza dell’acquirente, nonché l’effettiva zona dell’uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l’operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una copertura certa e totale” (cfr. ad esempio, Agcom Del. n. 91/17/CONS, Agcom Det. 26/17/DTC).

Nel caso di utilizzo delle Sim all’estero, tale principio è ancora più vero, atteso che la corretta funzionalità dei servizi dipende anche dall’operatore straniero alla cui rete dovrebbe connettersi il dispositivo contenente la Sim del gestore nazionale. Dunque, per la mancanza di connessione alla rete estera non è possibile riconoscere una responsabilità per inadempimento contrattuale da parte dell’Operatore che fondi il diritto dell’Istante ad un congruo indennizzo per la sospensione (rectius: interruzione) dei servizi su rete mobile.

## **DELIBERA**

**1.** Si rigetta l’istanza presentata dal Sig. XXX XXX XXX nei confronti della società Kena Mobile s.p.a. per le ragioni esposte in premessa.

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.

Milano, 25 marzo 2024

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Cesare Maria Gariboldi