



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 10/24

CONTROVERSIA [REDACTED]  
[REDACTED] - TIM SpA (Kena mobile)

GU14/556677/2022

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 26/03/2024;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza della società [REDACTED]  
del 11/10/2022 acquisita con protocollo n. 0290330 del 11/10/2022;

VISTA la richiesta di riesame della Determina del 20 aprile 2023, depositata agli atti, a cura dell’Avv. [REDACTED] del 12 gennaio 2024, ritenuta fondata;

Sulla base della Relazione del funzionario incaricato Dott. [REDACTED] ai fini del supplemento istruttorio;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATRICE del Comitato: Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo e la tardiva sostituzione dell'apparato mobile iPhone 12 come da contratto stipulato di "All Risk" con la TIM.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore asserisce di non aver mai ricevuto reclamo per la sostituzione del cellulare iPhone 12, se non in sede di conciliazione il 10.10.2022, provvedendo alla sostituzione dell'apparecchio il data 06.11.2022.

### 3. Motivazione della decisione

 Alla luce di quanto emerso nel corso del supplemento istruttorio affidato al funzionario [REDACTED] a e basandosi sulla documentazione allegata dalla parte istante e dall'operatore TIM S.p.A., considerato che sussistono degli elementi per il riesame della Determina di rigetto del 20 aprile 2023, si stabilisce che le ulteriori richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per le motivazioni di seguito enunciate: l'istante in data 23/12/2022 produce agli atti il contestato reclamo inviato a mezzo pec presso l'operatore e recante quale data il giorno 27/06/2022, si ritiene pertanto assolto l'obbligo di parte istante di portare a conoscenza della TIM la problematica. Il tutto oltre ulteriori reclami asseriti come precedenti da parte istante ma non provati. L'operatore, per sua stessa ammissione, ha consegnato in data 02/11/2022 il prodotto mancante.

Ciò premesso si ritiene di poter accogliere la domanda di indennizzi inerente la mancata consegna dell'apparecchio, indispensabile per l'attivazione del servizio richiesto, in quanto, come determinato da diverse pronunce dei Co.Re.Com. *“l'operatore per liberarsi dalla responsabilità deve fornire la prova che l'inadempimento è stato causato da un fatto a lui non imputabile”*, considerato anche l'acquisto del servizio assistenza a pagamento che indica come *“L'apparato sostitutivo sarà disponibile entro 5 giorni lavorativi”*, in via equitativa ed analogica può quindi applicarsi l'articolo 4 della Delibera 347/18/CONS e pertanto possono essere calcolati dalla data del reclamo e fino alla consegna del prodotto, un totale di 122 giorni di ritardo, per un indennizzo omnicomprensivo di 915,00 €. Ogni altra richiesta viene assorbita nell'accoglimento della domanda principale.

DELIBERA



## Articolo 1

**1.** La Determina GU14/556677/2022 del 20/04/2023, per tutte le motivazioni in premessa, è sostituita dalla presente Delibera.

**2.** l'Operatore telefonico TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza dell'11/10/2022, è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo di euro 915,00 (novecentoquindici/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione della istanza di definizione e sino al saldo effettivo, mediante assegno circolare ovvero bonifico intestato all'istante, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto deliberativo. Si conferma che ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

**3.** 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.

**4.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
Dott. Alfredo Aurilio

