

**DELIBERA N. 16/25**

██████████ / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**  
**(GU14/728561/2025)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 15/05/2025;

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 l’istanza di ██████████ del 21/01/2025 acquisita con protocollo n. 0016638 del 21/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Dopo aver cambiato scheda nel telefono cellulare per smarrimento l’operatore non riusciva più a fornirmi il numero ██████████. Nonostante le continue richieste al 119 e reclami inviati via pec, l’operatore non forniva informazioni sulla possibilità di restituire la numerazione, lasciando di fatto l’utente nella totale incertezza. Il cellulare è stato in modalità business sino all’anno 2022, poi dopo è diventato un numero prepagato

comunque utilizzato per lavoro da professionista.- Richieste: Perdita numerazione numero [REDACTED] ai sensi dell'art 11 della Delibera 347/2011 con applicazione del quadruplo per ogni anno di perdita della numerazione business visto che la numerazione è stata business fino al 2022 e che comunque era utilizzata da un professionista avvocato; Indennizzo per la mancata risposta ai reclami a decorrere da Ottobre 2024 ai sensi dell'art 12 della Delibera 347/2011 Indennizzo per la sospensione del servizio a decorrere da Ottobre 2024 ai sensi dell'articolo 5 della Delibera 347/2011- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000,00. Inammissibili le repliche depositate perchè tardive.

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

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è migrata da Business a Residenziale in data 21.11.2021. In data 01.10.2024 perviene nei sistemi Tim segnalazione di smarrimento della Sim, e l'utenza risulta bloccata. Sono presenti vari ordini di sblocco Sim tutti scartati, in quanto era stata riscontrata un'incongruenza del dato ICCID seriale della sim, per cui vi era la necessità di aprire un TT per risolvere l'anomali tecnica. L'istante è stato prontamente messo a conoscenza della suddetta problematica tecnica con pec del 10.11.2024 e del 24.11.2024. Il cambio Sim risulta avvenuta con contestuale attivazione della numerazione oggetto della presente istanza in data 03.01.2025. La ritardata attivazione della Sim, a seguito smarrimento, non è imputabile alla società convenuta, ma ad un problematica tecnica collegata al numero seriale della Sim. Si precisa, altresì, che le Condizioni generali di abbonamento ai Servizi Mobili di TIM non prevedono un tempo certo per la sostituzione della Sim in caso di smarrimento, infatti l'art. 6.2 espressamente prevede: "Nella sola ipotesi di smarrimento o furto della Carta SIM, la denuncia dovrà essere presentata all'atto della richiesta di reintegro della Carta SIM smarrita o rubata e TIM provvederà a mettere a disposizione del Cliente una nuova Carta SIM nel più breve tempo possibile." In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo in quanto il reclamo dell'utente risulta regolarmente riscontrato con pec del 11.10.2024 e del 24.10.2024. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, chiede all' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

## **3. Motivazione della decisione**

Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti nonché dalla documentazione allegata, la domanda dovrà essere parzialmente accolta. Preliminarmente si evidenzia l'inammissibilità delle repliche depositate oltre il termine concesso. L'utente è titolare di un'utenza prepagata privata. I reclami risultano gestiti e riscontrati nei termini previsti pertanto nulla è dovuto a titolo di indennizzo all'utente. La numerazione richiesta risulta fornita in data 03.01.2025, data di effettivo ritiro della sim presso il centro TIM, dovrà pertanto considerarsi un indennizzo di euro 6,00 (sei/00) giornalieri dal giorno dello smarrimento 02.01.2024 all'effettiva riattivazione della sim con la medesima numerazione avvenuta come detto in data 03.01.2025 per un totale di euro 558,00 (93 giorni x euro 6,00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21.01.2025, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di euro 558,00 (cinquecentocinquantaotto/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

**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.

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.

La Relatrice del Comitato  
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente ad interim  
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo