

DELIBERA N. 06/26

[REDACTED] / **TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
(GU14/765620/2025)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/01/2026;

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*”;

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 [REDACTED] del 17/07/2025 acquisita con protocollo n. 0181216 del 17/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce che a seguito di un furto (segnalato a TIM con mail del 20.07.2023) oggetto di apposita denuncia, l’operatore non avrebbe consegnato un nuovo apparato ed una nuova scheda per un lasso temporale di oltre tre mesi. In aggiunta, lamenta che - all’indomani di numerose mail, nella sua disponibilità - TIM richiederebbe un importo di circa 400,00 €, nel mentre, in virtù dell’assicurazione di cui l’utente è

titolare, la consegna del nuovo apparato avrebbe dovuto essere gratuita. Infine, nonostante il cambio di gestore nel settembre 2023 motivato dai dissensi con TIM, gli sarebbero pervenute successive fatture per l'utenza. Ritiene, pertanto, di non dover corrispondere alcun importo, e richiede € 1.500,00 a titolo di rimborso/indennizzo, lamentando il disservizio consistente nell'addebito per costi di recesso/disattivazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore deduce che, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, emerge la fondatezza delle proprie ragioni, esibendo ampia documentazione. Precisamente, al 5.09.2022 risale il contratto n. [REDACTED] oggetto del contendere, per una Ricaricabile Business e un apparato. Tale linea [REDACTED] si attiva in data 19.09.2022 e l'apparato Apple iPhone 13 ProMaxx512 risulta attivato in data 13.09.2022, Quest'ultimo risulta cessato in data 25.07.2024 per morosità. In occasione dell'esigenza n. 7-76862807026 il cliente reclama il mancato cambio SIM sull'utenza n. [REDACTED] a seguito di furto/smarrimento, riscontrato con contatto telefonico con il sig. [REDACTED] al recapito [REDACTED] in data 13.07.2023 (all.1). In riferimento alla contestazione, specifica che dalle "Richieste del Cliente e Stato delle Pratiche" risulta che in data 07.08.2023 a seguito di PEC è presente l'esigenza n° 7-77222521385 dalle cui note si legge "si prega chiudere tk 1-1zqaezj del 21/9/2022 per prodotto che cliente non ha piu?" ritirato... rec. [REDACTED]" (all.2). In data 21.08.2023 è presente l'esigenza n° 7-77359348244 dalle cui note si legge: "info ordine su tk 11zqaezj ma ancora in lavorazione. cliente non ha ritirato apparato. informato della franchigia; riaggancia" (all.3). Il prodotto risulta consegnato in data 28.08 (all.4). Dalla situazione amministrativa risulta un insoluto di € 1786,04 (all.5), ed, in merito all'addebito del reintegro, lo stesso è previsto dalle condizioni generali dell'assistenza "In caso di furto o smarrimento, per ogni reintegro degli apparati fino al 2% del totale del parco apparati per i quali è stato richiesto il servizio, il cliente dovrà pagare un corrispettivo pari al 50% del prezzo di listino relativo all'apparato". Sulla fattura risulta addebitato il reintegro: • Manutenzione e Assistenza: € 214,10 • Vendita rateale apparati: € 42,69 • Totale fattura: € 256,79 Nella morosità del cliente rientrano: • Canoni linea da agosto 2023 fino alla cessazione (novembre 2023) • Rate prodotto da agosto 2023 per 11 rate da € 42,69 = € 469,59 • Addebito rate residue: € 597,97 • Totale rate prodotto: € 1.067,56 • Fatture ottobre/novembre/dicembre 2023 Conclude affermando la legittimità dell'addebito in quanto conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente, che prevedono espressamente il corrispettivo per il reintegro dell'apparato in caso di mancato ritiro smarrimento o furto. Chiede pertanto il rigetto della contestazione e di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzata nei propri confronti, perché infondata in sia in fatto che in diritto, ed insiste per conseguire il pagamento integrale dell'insoluto.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo deve esaminarsi una questione che attiene alla redazione dell'istanza, in quanto aggiuntiva di ulteriori richiese rispetto a quelle originarie dell'utente. Nello specifico, in occasione dell'UG 748832-2025, l'utente redigeva il

formulario datato 24.04.2025 con la seguente richiesta: “- Richieste: di non pagare nulla perchè non mi spetta - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500. - Disservizi segnalati: 1. 3926163096 Addebito per costi di recesso/disattivazione”. In data 5.06.2025 integrava il formulario con le seguenti richieste: “- 2. Contestazione fatture (Data reclamo: 05/06/2025)” Nella presente sede l’utente ricalca la richiesta del 5.06.2025: “- Richieste: di non pagare nulla perchè non mi spetta.... - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.0 - Disservizi segnalati: 1. 3926163096 Addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Contestazione fatture (Data reclamo: 05/06/2025)”. Sul punto va subito chiarito che le uniche richieste delle quali può tenersi conto nella presente sede attengono all’istanza originaria, ovvero quelle secondo cui all’utente non venga addebitato costo alcuno, in quanto la consegna del nuovo apparato sarebbe stata coperta dall’assicurazione, che egli dichiara essere a costo zero, ed in ragione dell’assunta illegittimità dei costi di recesso e disattivazione, oltre che la richiesta di indennizzo/rimborso. La contestazione delle fatture, risalente alla successiva data del 5.06.2025, potrebbe solo essere oggetto di altra procedura. E’ noto infatti che il formulario presentato al Corecom non possa essere modificato successivamente con l’aggiunta di ulteriori richieste; una volta inviato, si dovrà presentare una nuova istanza per eventuali nuove richieste. La disciplina richiede di compilare l’istanza completa in tutte le sue parti al momento della presentazione, che non è suscettibile di modifica. Ciò nondimeno, va segnalato che la definizione sulla presente questione involge – di fatto – anche la questione delle fatture, riguardanti invero il costo dell’apparato ed i costi dell’utenza in discussione. Ciò chiarito, l’istanza ad oggetto “2. Contestazione fatture (Data reclamo: 05/06/2025)”, sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, deve ritenersi meritevole di rigetto, in quanto inammissibile, e non può trovare accoglimento. Passando al vaglio della questione centrale, che – in virtù di quanto richiesto dal cliente - riguarda in sostanza a) i costi addebitati dall’operatore per la consegna del nuovo apparato telefonico, a seguito del furto subito, nonché, b) il disservizio consistente nell’Addebito per costi di recesso/disattivazione può osservarsi quanto segue. In effetti il cliente afferma che la sostituzione dell’apparato oggetto di furto sarebbe dovuta avvenire a costo zero, in virtù dell’assicurazione di cui egli risultava titolare; inoltre lamenta costi di recesso/ disattivazione immotivati. Null’altro richiede. TIM, nelle proprie memorie difensive esamina in maniera approfondita la questione, esibendo allegata documentazione, e dando atto: a) che il cliente abbia lamentato un mancato cambio di sim a seguito del furto e della richiesta all’uopo effettuata. In particolare attesta il contatto telefonico con il cliente in data 13.07.2023, e di aver effettuato la consegna della nuova sim. Sul punto va chiarito che l’utente non formula richieste per mancata risposta al reclamo e non contesta che la consegna della nuova sim sia comunque avvenuta. b) quanto alla consegna del nuovo telefono, esibisce documentazione dalla quale risultano alcune problematiche legate al mancato ritiro dell’apparato da parte dell’utente, ed all’interruzione di una conversazione telefonica in occasione della quale il cliente è informato della franchigia. Attesta in ogni caso la consegna del prodotto in data 28.08.2023. Nulla di tutto ciò è contestato dall’utente. c) Dalla situazione amministrativa risulta un insoluto di € 1786.04 per i costi del prodotto e i canoni della linea sino alla

cessazione. Va evidenziato che, così come nella fase del correlato UG, anche nella presente procedura GU non viene allegato alcunchè dall'utente, il quale dichiara di aver inviato mail e di essere in possesso di tutte le comunicazioni inviate, ma senza effettuare alcuna esibizione documentale. Inoltre lamenta (pur non chiedendo ristoro per una mancata o per ritardata risposta ad un reclamo) che sim ed apparato gli sarebbero stati consegnati dopo circa tre mesi, cosa (in mancanza di prove fornite dall'utente) scarsamente credibile, posto che dalla mail del 20.07.2023 (nemmeno esibita) il telefono risulta comunque consegnato il 28.08.2023, ovvero a distanza di circa un mese. Pertanto, nel prendere in considerazione l'istanza che riguarda l'addebito dei costi di recesso/disattivazione (circostanza comunque non oggetto di prova da parte dell'utente), va osservato che l'istante lamenta genericamente l'addebito di somme, ma senza dettagliarle e senza esibire i documenti che ne diano atto. All'uopo, deve richiamarsi il costante orientamento dell'Agcom (ex multis delibera 70/12CIR) per cui: "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso di specie, non può ritenersi che l'istante abbia adempiuto al suddetto onere, difatti agli atti del presente procedimento, non risulta l'indicazione analitica degli importi contestati o l'esibizione della relativa prova documentale e, pertanto, non si è nelle condizioni di poter accertare la richiesta dell'istante che deve essere rigettata in considerazione della sua indeterminatezza (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). Da ultimo va esaminata la questione dei costi per la sostituzione dell'apparato telefonico in conseguenza del furto. Anche in tal caso l'istanza dell'utente non può essere accolta. Difatti contrariamente a quanto dal medesimo dedotto (ma anche qui non documentato), ovvero che l'assicurazione di cui è titolare escluderebbe il pagamento di alcunchè, trattandosi di operazione a costo zero, ben altro risulta dalle condizioni contrattuali esibite dall'operatore. Le stesse prevedono, all'art.5 (Furto e smarrimento), che TIM su richiesta del cliente eroghi il servizio di sostituzione dell'apparato a seguito di ricezione della documentazione ivi descritta (copia denuncia, copia del modulo per il blocco dell'apparato, copia del documento di identità del dichiarante), il tutto secondo quanto stabilito al successivo articolo 7.2; ed, all'art.7 (Tasso di intervento) 7.2: "Fermi restando i corrispettivi di cui al precedente articolo 3, in caso di furto e/o smarrimento, per ogni reintegro degli Apparati fino al 2% del totale del parco Apparati per i quali è stato richiesto il Servizio, arrotondato per eccesso all'unità superiore e indipendentemente dalla tipologia di assistenza (a domicilio o presso PdA), il Cliente dovrà pagare un corrispettivo pari al 50%, oltre IVA, del prezzo di listino relativo all'Apparato come indicato nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale dell'offerta sottoscritta dal Cliente. Tale importo verrà addebitato nella prima fattura utile. Qualora la suddetta percentuale annuale venga superata, in caso di furto e/o smarrimento TIM si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, tramite emissione della relativa fattura di vendita, un importo pari al 100% del prezzo di listino relativo agli Apparati forniti in noleggio, o agli apparati forniti in sostituzione in caso di apparati di proprietà del Cliente, in vigore al momento del furto/smarrimento". Pertanto, è evidente che la sostituzione non sarebbe mai potuta avvenire senza costi, bensì a quelli precisamente indicati nella richiamata normativa. Sul punto va ancora una volta segnalato che l'utente non contesta alcune specifiche tipologie di costo applicate, ma si limita a contestare di non dover

pagare nulla. Per cui, in mancanza di contestazioni specifiche su alcune precise voci di costo, l'istanza va rigettata. A margine di tali motivazioni, va aggiunto che nessuna prova l'utente offre nemmeno con riferimento al cambio di operatore avvenuto (a suo dire) nel mese di settembre, avendo invece TIM emesso fatture sino al mese di dicembre; cosa che, in mancanza di prova dell'istante, non può ritenersi illegittima.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Per tutti i motivi esposti il Corecom Campania rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 17/07/2025.
- 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