

DELIBERA N. 48/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/733321/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2025;

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 [REDACTED] del 11/02/2025 acquisita con protocollo n. 0035609 del 11/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: “Cancellazione della richiesta infondata di restituzione del decoder e di tutte le relative azioni di recupero, già intraprese o da intraprendere. Immediata registrazione nel proprio applicativo informatico della restituzione del 24/6/2024. Indennizzo nella misura di € 2.5 pro die dal 24/6/2024 ad oggi pari ad euro 582,5.” Richiede l’annullamento della richiesta di restituzione del decoder

ed un indennizzo di euro 582,50. L'istante allega: • Etichetta TIM del 16.06.2024 per restituzione decoder; • Etichetta TIM del 07.01.2025 per restituzione decoder; • Verbale di conciliazione del 04.11.2024; • DETERMINA Fascicolo n. GU14/631555/2023; • Ricevuta di resa del decoder del 24.06.2024; • Pec di Disdetta del 02.05.2024; • Conferma disattivazione del 04.06.2024;

2. La posizione dell'operatore

“In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, attualmente il cliente non ha nessun prodotto in consistenza in quanto è stata eseguita una bonifica sui prodotti del cliente e sulla linea. La questione merita di essere ricostruita in modo puntuale e dettagliata, in quanto l'utente assiduamente deposita istanze di conciliazione avente ad oggetto sempre le medesime contestazioni. In merito all'utenza in contestazione si evidenzia che nel formulario de quo, l'istante sostiene di aver spedito alla Tim il decoder Tim Box associato all'utenza n. [REDACTED] e deposita una ricevuta di spedizione del 24.06.2024. Il suddetto documento depositato risulta essere illeggibili, infatti, non è possibile decifrare né l'indirizzo del mittente né quello del destinatario. Con istanza di conciliazione del 08.10.2024 l'istante reclama la mancata consegna del decoder Tim Box, a seguito di udienza di conciliazione del 04.11.2024, la Tim indennizza l'utente per la somma di € 150,00 e si impegna alla consegna di un nuovo decoder. In data 05.12.2024 l'istante cessa il servizio Tim Vision, senza attendere neanche i tempi di spedizione del prodotto. In data 07.01.2025 il sistema genera in automatico l'etichetta di reso del decoder Tim Box”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della istruttoria emersa, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte del sig. [REDACTED] di cancellazione della richiesta di restituzione del decoder, per averlo già restituito, e di un indennizzo pari ad euro 582,50. TIM S.p.A. dichiara che non è in atto alcuna richiesta di pagamento e l'utente non contraddice tale circostanza, che può considerarsi come ammessa, o chiede storno di fatturazione. Così come l'utente non disconosce la circostanza della richiesta di cessazione del servizio Tim Vision del 05.12.2024, riportata nelle controdeduzioni della TIM S.p.A., che, altresì, può dichiararsi come ammessa. Risulta, pertanto, giustificato l'invio da parte di TIM della richiesta di restituzione del decoder del 07.01.2025, come in atti, conseguente alla suddetta richiesta di cessazione del servizio Tim Vision. Va precisato a tal proposito che il verbale di conciliazione UG 707589 del 4.11.2024, pur depositato dall'utente nel fascicolo, stabiliva l'impegno di TIM S.p.A. ad inviare il decoder, oltre alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 150,00. Invio non eseguito dalla TIM per la intervenuta disdetta del 05.12.2024, che ha fatto generare, poi, la etichetta di restituzione decoder in automatico. Tale richiesta di restituzione del decoder del 07.01.2025, deve precisarsi, sebbene generatasi dal succedersi di una richiesta di consegna a verbale di conciliazione del 4.11.2024 e poi di una disdetta intervenuta 30gg dopo (05.12.2024), in ogni caso, non ha prodotto alcuna conseguenza ai danni dell'istante: nessuna richiesta

successiva di restituzione del decoder e nessuna richiesta economica o emissione di fatturazione da parte di TIM. Il mero invio della etichetta di restituzione del decoder del 07.01.2025, pur volendo considerare valida la ricevuta di restituzione del 24.06.2024, rappresenta un errore materiale generato dal sistema, che si può definire scusabile, stante la subitanea cessazione del servizio operata dal sig. [REDACTED] appena 30 gg dopo l'accordo, prima ancora che TIM provvedesse all'invio del decoder: "TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) in riferimento all'utenza [REDACTED] s'impegna alla spedizione del decoder Box Tim Vision ed in ottica conciliativa riconosce un indennizzo di euro 150,00 (Centocinquanta/00) mediante bonifico bancario intestato all'istante su IBAN [REDACTED] entro 120 gg. dalla sottoscrizione del verbale". Per quanto alla istanza di registrazione del reso decoder avanzata dall'utente, egli stesso nella risposta alle controdeduzioni dell'operatore dichiara: "Ad ogni buon conto, essendosi la Tim impegnata ad inviarmi un nuovo decoder nell'accordo relativo al procedimento UG 707589 concluso il 4/11/2024, è dimostrato inequivocabilmente che la società riconosceva l'avvenuta restituzione dell'apparato". Alla luce di quanto sopra esposto, se ne deduce che agli atti non risulta provata l'esistenza di azioni di recupero in corso come lamentate, né risulta un disservizio che possa essere ricondotto nell'alveo delle ipotesi indennizzabili ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza presentata dal sig. [REDACTED] nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A., per le motivazioni e nei termini espressi 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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