

DELIBERA N. 83/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/745354/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 22/07/2025;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 07/04/2025 acquisita con protocollo n. 0089164 del 07/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «Il 18.9.24 il cliente ha chiesto la cessazione della sua utenza e contestualmente ha restituito il modem chiedendo a Tim, con il successivo reclamo dell'8.12.24, che venissero stornate le rate rimanenti del prodotto. Tim non ha dato seguito alla richiesta e sta continuando ad addebitare il prodotto. Le fatture contenenti le rate del modem successive alla cessazione del rapporto sono state pagate da ottobre a gennaio per un importo complessivo di € 20». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) storno dell'insoluto presente e delle rate rimanenti del modem; II) rimborso di € 20 per le rate pagate dopo la cessazione; III) indennizzo di € 300 per mancata risposta a reclamo; IV) rimborso spese per la procedura di definizione.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 19/03/2022 con l'offerta Premium Fibra e il modem in vendita rateizzata e cessata in data 22/10/2024. A seguito della suddetta cessazione sono state addebitate le rate a scadere del modem così come previsto da contratto, di seguito uno stralcio: [...] Con riferimento al nuovo CCE D. Lgs 207/2021 che disciplina la restituzione del Modem in vendita rateizzata a seguito cessazione linea per disdetta cliente si comunica che con la nuova Delibera 307/23/CONS è stato modificato il target dei clienti aventi diritto alla facoltà di richiedere l'azzeramento della rateizzazione in corso del modem previa restituzione. In particolare dal 09/06/2024 tale facoltà continuerà a essere concessa soltanto a tutti i clienti acquisiti dal 31/05/2022 al 08/06/2024, ovvero a tutti i clienti attivati a seguito NIP e variazioni di offerta in questa finestra temporale. Nel caso di specie l'utenza in contestazione risulta attivata in data 19.03.2022 per cui non rientra nella finestra temporale dei clienti a cui è ancora concessa la possibilità di restituzione del modem con conseguente azzeramento delle rate, per cui la contestazione dell'istante risulta essere infondata e nulla è dovuto. Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo, in quanto non si riscontrano reclami scritti inviati, parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo

telefonico. L'istante ha depositato una comunicazione inoltrata a mezzo mail ordinaria non contenente nessuna ricevuta di consegna, ed oltretutto trattasi di invio di documentazione per cui oltre ad essere priva di prova di consegna ed invio non può neanche essere qualificata come reclamo a cui la società convenuta avrebbe dovuto rispondere, pertanto la richiesta dell'utente circa l'indennizzo per mancata risposta al reclamo è infondata e va rigettata. Del tutto pretestuosa risulta essere anche la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l'art. 20 della Delibera n. 203/2018/Cons (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) prevede che "Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Si suole evidenziare che la procedura conciliaweb è totalmente gratuita, le udienze vengono effettuate in audio conferenza e non necessita della presenza di delegati, per cui non vi sono spese a carico degli utenti, ed inoltre per essere liquidate devono essere documentate, evenienza che non si è verificata nel caso de quo. 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, storno e/o rimborso e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Le domande sub I), di "storno dell'insoluto presente e delle rate rimanenti del modem" e sub II), di "rimborso di € 20 per le rate pagate dopo la cessazione", possono essere trattate congiuntamente e possono essere accolte nei limiti di seguito specificati. Deve premettersi, in linea generale, che ai sensi dell'art. 5, co. 1, della delibera n. 348/18/CONS, recante "Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali", nonché dell'art. 98- septiesdecies del Dlgs 207/21, in caso di recesso anticipato gli utenti che hanno incluso nell'offerta un modem dell'operatore con pagamento rateale hanno la possibilità di restituire l'apparato in alternativa al pagamento delle rate residue (sul punto si veda il precedente del Corecom Calabria, Det. N. 7/2024, appropriatamente richiamato dalla parte istante). La difesa della parte convenuta sostiene che, in forza della Delibera 307/23/CONS, tale disciplina si applicherebbe soltanto ai clienti acquisiti dal 31/05/2022 al 08/06/2024. Tale delimitazione temporale non è tuttavia rinvenibile in alcuna delle fonti normative e regolamentari citate. Ad ogni buon conto, nel caso di specie, l'utente ha provveduto a restituire il modem senza che Telecom ne rifiutasse la ricezione; anzi, a fronte della comunicazione dell'utente dell'8 dicembre 2024, allegata in atti, che riguardava per esplicito la riconsegna del modem, l'operatore non ha ritenuto di dare risposta alcuna, nemmeno per informare che il modem non andasse restituito, continuando ad addebitare le rate residue. Deve ritenersi che tale

comportamento non sia stato rispettoso del canone generale di correttezza e buona fede, determinando un ingiustificato arricchimento dell'operatore con corrispondente danno dell'utente, che ha perso il possesso dell'apparato sopportandone, contemporaneamente, l'addebito delle rate residue. Secondo l'ordinaria disciplina civilistica, e dunque a prescindere dall'interpretazione *ratione temporis* della Del. 307/23/CONS, deve pertanto disporsi lo storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso delle rate residue del modem successive alla data della cessazione del contratto (come da precedenti conformi Del. Corecom Puglia n. 19/2024 e Del. Corecom Puglia n. 122/2024). La domanda sub III), di "indennizzo di € 300 per mancata risposta a reclamo", non può viceversa trovare accoglimento, non ravvisandosi in atti reclami (non può ritenersi di tale natura, ai sensi regolamentari, la comunicazione dell'8 dicembre 2024). Non può parimenti trovare accoglimento la domanda sub IV), di "rimborso spese per la procedura di definizione", considerata la sostanziale gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Tim Spa è tenuta a stornare, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, le rate residue per il modem addebitate successivamente alla cessazione del rapporto.

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.

Bari, 22 luglio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco