COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 5/2025

Estratto del processo verbale della seduta n. 02 del 27 febbraio 2025

Oggetto: Definizione della controversia ***xxxxxxxx*** / Tim SpA (Kena Mobile) GU14/707359/2024

Presiede il Presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
il Vice Presidente	Renato Carlantoni
il componente	Maria Masau
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

IL COMITATO

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 modificato 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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *"il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*";

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

VISTA l'istanza del 07/10/2024, di ***xxxxxxxx*** acquisita con protocollo n. 0261966 di pari data;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, a seguito di migrazione presso altro gestore della sua utenza fissa, contesta la fatturazione delle rate del modem che non ha provveduto a restituire in quanto, nonostante specifica richiesta, a mezzo delle pec del 13.05.2024 e del 28.06.2024 al servizio clienti di Tim sulle modalità di consegna non ha avuto riscontro. Riferisce di aver ricevuto solo due sms dall'operatore nei quali gli veniva riferito quanto segue: "*Servizio clienti Tim: abbiamo ricevuto la tua richiesta per la linea 040**xxxxxxxx** che gestiremo con il codice 9-76218472**xxxxxxxx**. Sarà nostra cura informarti in merito alla chiusura. Arrivederci da Tim. e in data il seguente: "Servizio clienti Tim: la tua richiesta 9-762184723251 27.05 del 27.05.2024 è stata lavorata e riceverai a breve il nostro riscontro sul recapito mobile che ti invitiamo a verificare, accedendo in area My Tim al link http://on.tim.it/. Arrivederci da Tim.*". L'istante, tuttavia, non avendo l'accesso alla sua area personale My Tim, in mancanza delle credenziali, non ha potuto accedervi e visionare le fatture in formato digitale.

Sulla base di tali premesse, chiede, a Tim la presa in carico della restituzione del modem ed il rimborso di quanto addebitato con rid dal mese di gennaio ad oggi.

Quantifica la richiesta di rimborsi o indennizzi nell'importo complessivo di € 200.- (*duecento*).

2. Posizione dell'operatore.

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 19/11/2024 n. prot. 0303730, contesta in fatto e in diritto le richieste avanzate dal ricorrente.

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità della domanda per genericità non avendo controparte circoscritto in maniera chiara e puntuale i costi addebitati per il recesso e quantificato le sue richieste né prodotto i reclami – non presenti nei sistemi Tim- sulle contestazioni. L'istanza, dunque, è priva di elementi precisi e dettagliati, senza documentazione, che non consentono una puntuale ricostruzione della questione controversa e come tale deve essere rigettata.

Nel merito deduce che parte istante in data 21.07.2022 chiedeva il rientro in Tim per la propria utenza, che sottoscriveva nella stessa giornata, ricevendo anche la sintesi contrattuale dell'offerta sottoscritta (doc. 3, 5). L'utenza veniva attivata in data 04.08.2022 e inviati al cliente il riepilogo dell'ordine con le condizioni generali di contratto e l'informativa privacy.

Deduce parte convenuta che l'istante non ha fornito alcuna prova in ordine alla richiesta di restituzione del modem e che sul sito www.tim.it sono comunque reperibili i moduli per la sua

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste

restituzione. L'utenza in contestazione cessava in data 08.02.2024 a seguito di migrazione ad altro gestore.

L'istante ha saldato 26 rate del modem che sono state correttamente fatturate non avendo provveduto alla restituzione del modem. Nella precedente fase conciliativa Tim, si è, comunque, resa disponibile, in applicazione della Delibera Agcom n. 307/2023/CONS, a stornare le rate residue del modem (in vendita) fino alla chiusura del ciclo di fatturazione previa riconsegna di detto terminale.
Alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, Tim conferma la piena correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e viene rigettata l'eccezione sollevata dalla parte convenuta sulla genericità della domanda avendo l'istante fornito elementi, seppur non supportati da documentazione, tali da consentire una valutazione dell'*an* e *quantum debeatur* da parte di questo Corecom.

La richiesta di parte istante volta a richiedere a Tim la presa in carica della restituzione del modem esula dalla competenza di questo Corecom il quale, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, può ordinare all'operatore di "*adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante, limitata al rimborso di quanto addebitato dall'operatore convenuto dal mese di gennaio (ndr 2024), non è accoglibile.

Dalla documentazione agli atti risulta che l'istante, in data 21/07/2022, ha aderito, per la propria utenza fissa, all'offerta "*Premium Mega Modem Tim Hub +*", con modem in vendita per l'importo complessivo di € 240,00.- (*duecentoquaranta/00*) con pagamento di 48 rate mensili di € 5,00.- (*cinque/00*)ciascuna. Nella stessa offerta viene indicato l'indirizzo di Tim per la consegna del terminale con previsione di addebito dell'intero costo del prodotto in caso di sua mancata restituzione (cfr. doc. offerta Tim dd 21/07/2022).

Ciò premesso l'istante lamenta il fatto di non aver potuto restituire il modem a Tim non avendo avuto alcun riscontro dallo stesso alle sue richieste sulla modalità di consegna del terminale,

inviate con pec dd.13.05.2024 e dd. 28.06.2024, e la possibilità di accedere alla sua area personale My Tim.

L'utente, tuttavia, nulla ha depositato a sostegno di quanto dedotto in controversia o in replica alla memoria difensiva, laddove l'operatore convenuto riferisce di non aver ricevuto alcun reclamo o segnalazione in merito e pertanto i fatti dedotti dal ricorrente restano mere asserzioni e prive di supporto probatorio.

Per quanto sopra non vi è modo di accertare un'eventuale condotta indebita della convenuta poiché il luogo di consegna del modem era chiaramente indicato nel contratto sottoscritto dall'istante o con un minimo di diligenza reperibile sul sito www.tim.it ove sono tuttora reperibili le informazioni sul luogo e modalità di consegna del modem (moduli di restituzione).

Inoltre, il gestore convenuto nella fase conciliativa del contenzioso, in ottica conciliativa, si è comunque reso disponibile allo storno delle rate residue del modem previa sua restituzione indicando a tal fine il luogo di consegna che è il medesimo di quello ripotato nel contratto.

Dunque, legittimamente, Tim, a fronte dell'inadempimento di parte istante che non ha provveduto a restituire il modem, ha continuato a fatturare il costo del terminale acquistato a rate dall'utente, così come indicato nel contratto del 21.07.2022 (cfr. doc. 3 e 5).

In considerazione di quanto sopra esposto, in fatto e in diritto, la richiesta di storno delle rate residue del modem non è accoglibile.

DELIBERA

Articolo 1

rigetta l'istanza presentata da XXXXXX per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti *web* del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel. +39.040.377.3889
Via Sant'Anastasio, 3 – 34132 Trieste