

DELIBERA N. 32/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/720515/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 marzo 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 06/12/2024 acquisita con protocollo n. 0321644 del 06/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui all’utenza n. 392 587xxxx, contesta all’operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, TIM, l’errata consegna di un modello di apparato cellulare non richiesto e i connessi disservizi, come l’impossibilità di utilizzo della rete 5G, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- in data 17 settembre 2024 “sottoscri[veva] un contratto con TIM per l’offerta “Smartphone 5G Power Premium+”, che includeva: Un dispositivo iPhone 16 Pro con pagamento in 36 rate; Connessione 5G attiva sulla linea; Copertura assicurativa Kasko (“Assistenza tecnica All Risk)”.
- In data 2 ottobre 2024 “TIM (...) consegna[va] un dispositivo errato (iPhone 16 128GB) anziché quello previsto contrattualmente”.
- In data 4 ottobre 2024 “invia[va] una PEC a TIM per segnalare il problema, chiedendo il reso dell’apparato errato e la consegna di quello corretto. Ad oggi [alla data di presentazione dell’istanza di definizione], TIM non ha fornito risposta né istruzioni per il reso nonostante i numerosi solleciti tramite i loro servizi di assistenza”.
- Nel formulario GU14 riepiloga le seguenti circostanze:
“Disservizi:

1. *Consegna del dispositivo errato* Consegna di un dispositivo errato anziché il dispositivo previsto dal contratto (iPhone 16 Pro).
2. *Ritardo nella consegna del dispositivo corretto* Scadenza del termine di consegna: 16/11/24 (60 giorni dalla firma del contratto). Il dispositivo corretto non è stato consegnato entro il termine previsto dal contratto.
3. *Impossibilità di utilizzare il servizio 5G* Il servizio 5G era incluso nell'offerta, ma non è stato possibile utilizzarlo senza il dispositivo corretto.
4. *Impossibilità di fruire della copertura Kasko.*
5. *Mancata risposta alla PEC (violando i termini legali di risposta ai reclami).*
6. *Disagio per la responsabilità e custodia del dispositivo errato.*
7. *Impossibilità di utilizzare il dispositivo corretto* L'impossibilità di utilizzare il dispositivo corretto dal contratto (iPhone 16 Pro) ha creato un disagio significativo.
8. *Addebiti errati per un dispositivo non consegnato e per la copertura Kasko applicata al dispositivo errato. La fattura è stata successivamente annullata, ma inizialmente ha creato confusione e disagio*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, quantificando i "rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.099.00 €", ha formulato le seguenti richieste:

- i) *"Di considerare l'apparato errato già consegnato (iPhone 16 128GB Black) come indennizzo economico per i disservizi subiti e il disagio arrecato"* e *"considerare assolti tutti gli obblighi contrattuali relativi alla consegna dell'apparato originariamente previsto dal contratto (iPhone 16 Pro)"*.
- ii) *"eliminazione di tutte le rate residue relative al dispositivo errato e al dispositivo non inviato"* [come conseguenza della richiesta/proposta di cui al punto i)];
- iii) *"annullamento degli addebiti per la copertura Kasko applicati al dispositivo errato mantenendo la copertura [e di] qualsiasi altro costo associato al disservizio"* [come conseguenza della richiesta/proposta di cui al punto i)];

In data 5 dicembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 6 dicembre 2024, dopo l'udienza di conciliazione, "ricev[eva] una chiamata dall'assistenza Tim alle 8:38 AM, richiamando l'operatore Dxxxx non è stato in grado di fornire spiegazioni sul motivo della chiamata ricevuta".

Ha depositato il 17 gennaio 2025 la ricevuta di "restituzione apparato errato" dell'"Apple Iphone 16 128 BLK MYE73QL/A" inviato il 9 dicembre 2024 (ritiro 19 dicembre 2024), evidenziando ulteriormente che: "Non avendo ancora ricevuto

l'apparato (iPhone 16 pro 128gb black) come da contratto, tentato di eseguire sollecito tramite operatore Dxxxx, tuttavia non riesce a procedere per problemi tecnici”.

In data 22 gennaio 2025 ha evidenziato di aver “Aperto ulteriore reclamo e sollecitato ulteriormente al fine di ricevere il dispositivo corretto. Operatore: Axxxx Reclamo: 7-839259xxxx”, allegando la “Fattura Gennaio 2025 Periodo: 01/12/24 - 31/12/24 - Numero Fattura: 7X0001xxxx Data Emissione: 13/01/2025” contenente la voce la “Vendita rateale apparati”.

L’istante ha, altresì, allegato un “Reclamo per PEC del 22 gennaio 2025”, con quale “in qualità di legale rappresentante chie[va] l’annullamento della fattura N 7X0001xxxx sollecit[ando] ulteriormente l’annullamento della fatture 7X0582xxxx e 7X0509xxxx in quanto non ho ancora ricevuto il dispositivo la quale rata è presente in fattura”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva depositata il 23 gennaio 2025, ha preliminarmente richiamato che l’utenza interessata è un “Servizio di telefonia mobile-apparati.”

Nel merito, l’operatore ha sostenuto l’“infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di TIM” sottolineando quanto segue:

- “L’istante ha ricevuto un apparato i phone APPLE iPhone 16 128 invece di APPLE IPH16 PRO 128 che aveva richiesto”.
- “In data 21/10/2024, a seguito di segnalazione dell’istante, TIM lo ha contattato invitandolo a non utilizzare l’Iphone consegnato così da poter effettuare il reso che ad oggi non c’è stato né vi è stata la sostituzione con l’Iphone originariamente ordinato”.
- “Ad ogni buon conto, i presunti disagi e disservizi subiti dall’istante sono generici assunti che non hanno alcun riscontro probatorio. Anche perché il lamentato mancato utilizzo del servizio 5G non dipende dall’apparato/smartphone ma dalla SIM; e l’istante comunque non sta pagando il servizio 5 g come servizio accessorio; e, ancora, non sono previsti né dovuti indennizzi per l’asserito mancato utilizzo del servizio 5G perché la linea funziona comunque anche in 4G (ed è come noto, previsto ex art. 9 della Delibera Agcom 347/18 CONS un massimale di indennizzo di Euro 25,00 per il ricevimento di un apparato errato)”.

Infine, l’operatore ha concluso insistendo nella richiesta di rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, con nota del 25 febbraio 2025, oltre i termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, a oggetto “Attivazione servizio errato”, nella quale ha ribadito che “[i]l 2/10/2024 alla consegna del dispositivo (iPhone 16 black 128 gb) è stato attivato il servizio errato correlato all’apparato errato”.

L’istante ha, altresì, ha allegato:

- la fattura n. 7X0001xxxx del 13 gennaio 2025 riferita al “Periodo: 01/12/24 - 31/12/24”, contenente l’addebito per “Vendita rateale apparati” e “Manutenzione e Assistenza - Assistenza tecnica apparati di proprietà” pari ad euro 34,12.
- Il reclamo del 25 febbraio 2025 inviato per PEC, con la quale “chied[eva] l’annullamento della fattura N 7x0074xxxx sollecito ulteriormente l’annullamento della fatture 7X0582xxxx, 7X0509xxxx, 7X0001xxxx in quanto non ho ancora ricevuto il dispositivo la quale rata è presente in fattura”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva che le note depositata dall’istante oltre i termini del Regolamento attengono alla *res controversa*, già ampiamente descritta nei formulari UG e GU14. Sul punto si precisa che, in ogni caso la documentazione tardiva, per costante orientamento dell’Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio (*ex multis* Delibera Agcom n.157/20/CIR).

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva che:

- La domanda *sub i)* esula dalla competenza di questo Corecom ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che è limitata all’erogazione di “*rimborsi di somme risultate non dovute*” e “*indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”. Nello specifico, la domanda non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che trattasi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR). *Ad abundantiam* si rileva che, sul punto, è la cessata materia del contendere, atteso che l’apparato è stato restituito all’operatore, come risulta in atti.
- Le domande *sub ii) e iii)*, attesa la medesima *ratio* sottesa alla *res controversa*, saranno prese in esame in maniera congiunta; le stesse, al di là della loro formulazione, saranno riportate, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa e in un’ottica di *favor utentis*, alla documentazione in atti e trattate in relazione alla consegna di un apparato cellulare non richiesto.

Quindi, ciò posto, la presente disamina s’incentra sulla consegna di un apparato cellulare difforme da quello richiesto, con conseguente richiesta di storno/rimborso delle rate disposte per il pagamento e alla correlata mancata fruizione del servizio 5G. L’istante lamenta, altresì, l’omessa risposta ai reclami.

Sull’apparecchio cellulare difforme da quanto richiesto.

L’utente contesta l’addebito in fattura per la “Vendita rateale apparati” e per la “Manutenzione e Assistenza tecnica apparati di proprietà” in relazione ad un apparato cellulare non richiesto ossia diverso da quello voluto.

Di contro l'operatore ha dedotto di aver correttamente gestito il cliente.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", così come previsto dal quadro normativo e regolamentare vigente.

Si deve evidenziare, innanzitutto, che trattasi, nel caso di specie, di un addebito per un apparecchio cellulare errato, circostanza questa non contraddetta dall'operatore, che conferma che "[l] istante [aveva] ricevuto un apparato i phone APPLE iPhone 16 128 invece di APPLE IPH16 PRO 128 che aveva richiesto".

Sul punto l'operatore ha dedotto che "[i]n data 21/10/2024, a seguito di segnalazione dell'istante, TIM lo ha contattato invitandolo a non utilizzare l'Iphone consegnato così da poter effettuare il reso che ad oggi non c'è stato né vi è stata la sostituzione con l'Iphone originariamente ordinato".

In merito a quanto affermato dall'operatore, si rileva che la predetta interlocuzione con l'utente, alla luce delle contestazioni con lo stesso, non risulta supportata da un debito tracciamento. Inoltre agli atti del procedimento risulta la ricevuta di "restituzione apparato errato" dell'"Apple Iphone 16 128 BLK MYE73QL/A" inviato dall'istante il 9 dicembre 2024 (ritirato 19 dicembre 2024).

Pertanto, emerge agli atti che l'apparato, risultando errato nel modello, non era quello richiesto e voluto dall'istante e pertanto non utilizzabile per le proprie esigenze.

Ciò posto deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore TIM ex art. 1218 del codice civile, per l'apparato non richiesto e, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, si richiama l'art. 9, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, il quale prevede che "[n]el caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM".

Quindi l'istante ha diritto all'indennizzo forfettario pari ad euro 25,00 (venticinque/00).

Detto computo è conforme al dettato regolamentare di cui all'articolo 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui: "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Infatti emerge agli atti l'invio di vari reclami attinenti al disservizio.

Inoltre, in conformità di quanto previsto dal sopracitato art. 9, comma 1, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa in relazione all'acquisto rateale dell'apparato cellulare errato, di cui alle fatture in atti, e i relativi costi di assistenza; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore l'eventuale connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sul disservizio inerente al servizio dati 5G

Parte istante ha lamentato la mancata fruizione del servizio dati in tecnologia 5 G, senza però aver specificato in concreto il mancato utilizzo della connessione dati *de qua* sulla SIM n. 392 587xxxx.

La doglianza non può essere accolta per le ragioni di seguito indicate.

Sul punto deve essere rilevata l'assenza di reclami sulla mancata erogazione dei servizi dati e fonia sulla linea mobile (SIM n. 392 587xxxx) oggetto del contratto, atteso che l'istante focalizza le sue richieste sull'invio del corretto modello del cellulare.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Pertanto, la doglianza della parte istante non può essere accolta, attesa la genericità della stessa, corredata da uno scarso riferimento fattuale e senza alcuna idonea prova a fondamento di quanto addotto, limitandosi a lamentare un disservizio, tuttavia non debitamente circostanziato.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 4 ottobre 2024 inviato a mezzo PEC e seguito da solleciti, laddove l'operatore sostiene di aver gestito correttamente l'istante.

Agli atti del procedimento, a fronte della contestazione dell'istante di non aver ricevuto alcuna risposta, non risulta documentato da parte dell'operatore il riscontro ai succitati reclami.

La doglianza dell'istante è meritevole di parziale accoglimento, nei termini che seguono.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: *“l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Al riguardo va presa in considerazione l'asserzione mossa dall'operatore in ordine alla “risposta cumulativa” facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio”*

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta al reclamo”*, ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 4 ottobre 2024, si determina il *dies a quo* nella data del 3 novembre 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 5 dicembre 2024, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 32 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* è pari alla somma di euro 80,00 (ottanta/00).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa in relazione all'acquisto rateale dell'apparato cellulare errato, di cui alle fatture in atti, e i relativi costi di assistenza; dovrà

inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore l'eventuale connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per fornitura non richiesta dell'apparato cellulare, di cui alle fatture in atti.
4. La società TIM S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 26 marzo 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)