

**DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/770327/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.****Exxx - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Pxxx E., del 11/08/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta: "Numero ordine TIM: 4G48C0GF5V - Alla data di attivazione 23/01/2024 dell'offerta "TIM WiFi Power Top Fibra" non è stata consegnata la chiavetta LTE con SIM di backup, apparato essenziale previsto dal contratto e determinante per la scelta dell'offerta TIM. Infatti "TIM WiFi Power Top Fibra" comprende TIM Navigazione Sempre Attiva ( Include la chiavetta LTE e una SIM Card in comodato d'uso gratuito con Giga illimitati su rete mobile 4G che verrà attivata in automatico in caso di guasto della linea fissa. In caso di recesso dall'offerta dovrà essere restituita a proprie spese e funzionante entro 30 giorni) - Il bonus rottamazione modem non è stato riconosciuto, nonostante la consegna del mio vecchio modem al tecnico TIM . Modem D-LINK modello Dva5592 numero di serie Px5g14088439 - L'extender WiFi incluso nell'offerta è stato consegnato con 34#giorni di ritardo (ricevuto il 26/02/2024). - In più occasioni la linea FTTH risultava non funzionante; ho

dovuto utilizzare una SIM personale con modem LTE mio. Le interruzioni, pur senza ticket, sono rilevabili dai log di rete TIM. - TIM è rimasta silente per oltre 400#giorni sulle richieste relative alla chiavetta LTE, integrando la fattispecie di mancata risposta al reclamo. Elementi aggravanti - Utilizzo professionale della linea in smart working. - Scelta del profilo top di gamma proprio per la presenza del backup LTE, assente nelle altre offerte TIM. Durante l'udienza di conciliazione Tim mi ha offerto un'indennizzo di euro 100 onnicomprensive motivando che la linea principale è attiva e che TIM Navigazione Sempre Attiva non è una parte essenziale del contratto. Riguardo alla mancata rottamazione del modem ha sottolineato in maniera inesatta che mi è stato riconosciuto già in fattura uno bonus caring di 100 euro ( in realtà lo sconto è stato di sole 50 ). Il bonus caring tuttavia è una misura commerciale volontaria, concessa a discrezione di TIM. Non è un indennizzo formale secondo la delibera AGCOM 347/18/CONS.". Su quato assunto ha chiesto: "Rinuncia formale e richiesta economica: poichè ad oggi non mi è stata ancora consegnata la chiavetta LTE con SIM di backup, con la presente **\*\*rinuncio espressamente\*\*** alla fornitura della chiavetta LTE con SIM di backup. Chiedo che per tale rinuncia venga corrisposto l'indennizzo per mancata consegna dell'apparato, calcolato in **\*\*€2,50/giorno\*\*** ai sensi dell'art.#4, comma#1, lett.#e della Delibera AGCOM 347/18/CONS. L'opzione "TIM Navigazione Sempre Attiva" (chiavetta LTE + SIM illimitata) fa parte integrante dell'offerta "TIM WiFi Power Top Fibra". TIM stessa la presenta come servizio di continuità: si attiva in automatico quando la FTTH è down e va restituita alla cessazione. È un elemento essenziale, non accessorio. Rif. Delibera Co.Re.Com Lombardia n. 89/2022/DEF Nella Delibera 26/2024/DEF il Co.Re.Com Lombardia ha liquidato € 2625,00, applicando € 7,50/giorno per la mancata attivazione dovuta all'assenza del modem. Ne discende che la mia richiesta di € 2,50/giorno per la mancata consegna della chiavetta LTE, parte essenziale dell'opzione "Navigazione Sempre Attiva", è pienamente proporzionata.» La durata abnorme , 566 giorni , rende proporzionato usare il parametro massimo della fascia consumer, soprattutto dopo oltre 400 giorni di silenzio sul reclamo.Quindi gli Indennizzi richiesti sono: • €1.415 (566#giorni × €2,50) Mancata consegna chiavetta LTE (dal 23 gennaio 2024 all'11 agosto 2025 ) • €300,00 Mancata risposta al reclamo . Ho inviato reclamo formale tramite PEC in data 29/01/2024 (allegata con ricevuta di consegna). TIM non ha fornito alcun riscontro scritto motivato entro i 45 giorni di cui all'art.#12 Delibera 347/18/CONS e poi per 400 giorni. • €120,00 Mancata applicazione bonus rottamazione come da contratto (Euro 5x24). • €51,00 34#giorni × €1,50 Ritardo consegna extender Wi Fi **\*\*Totale indennizzo richiesto: €1.886,00\*\*** oltre interessi legali e spese di procedura. Oltre all'aggiornamento degli indennizzi alla data della delibera".

Nella propria memoria difensiva il gestore contesta: " TIM S.p.A. rileva che l'offerta commerciale sottoscritta dall'utente è stata attivata regolarmente in data 23 gennaio 2024 e che la linea risulta funzionante. I servizi oggetto di contestazione rientrano nelle dotazioni previste in comodato d'uso, la cui distribuzione è gestita secondo procedure standardizzate, tracciate e documentabili, in linea con le Condizioni Generali di Abbonamento. Eventuali differimenti nella consegna degli apparati accessori non costituiscono violazione degli obblighi contrattuali, essendo legati a circostanze logistiche non imputabili all'operatore e gestite secondo priorità oggettive e trasparenti. TIM S.p.A. precisa che l'eventuale riconoscimento di agevolazioni promozionali, quali il cosiddetto "bonus rottamazione", è subordinato alla corretta esecuzione della procedura di ritiro e registrazione degli apparati. In assenza di riscontro da parte del personale tecnico circa la presa in carico del modem dismesso, la procedura non può essere validamente completata. TIM S.p.A. ha sempre mantenuto canali attivi di interlocuzione con l'utente, attraverso il servizio clienti e l'area riservata MyTIM. I sistemi interni di gestione reclami non evidenziano ritardi anomali né omissioni nella gestione delle segnalazioni, per cui non sussistono i presupposti per ritenere integrata una violazione dell'art. 8 del Regolamento AGCOM n. 203/18/CONS, né per riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 12 della Delibera n. 347/18/CONS." Conclude chiedendo il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale e limitato accoglimento. Punto dirimente della presente controversia è la mancata consegna della chiavetta LTE con SIM di backup. Il gestore non contesta la doglianza e motiva la mancata consegna con problemi logistici indipendenti dal gestore che ha regolarmente attivato la linea. Tuttavia la fattispecie dell'opzione LTE, gratuita e compresa nel canone del profilo tariffario, rientra nelle fattispecie di cui all'art.4 comma 3 dell'allegato A delibera n.347/18/CONS indennizzabile con l'importo di euro 1 al giorno, per l'importo massimo di euro 100. Anche per il ritardo della consegna dell'"Extender WiFi" (servizio gratuito) di 34 giorni, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.4, comma 3, dell'allegato A delibera n.347/18/CONS

per l'importo di euro 1 al giorno, per un totale di € 34,00. Quanto ai reclami, sono tutti, effettivamente, privi della ricevuta di consegna del messaggio nella casella pec del gestore. Alcun indennizzo a titolo di mancata risposta può essere riconosciuto. Quanto al bonus ha ragione l'istante quando dichiara che il gestore avrebbe potuto depositare la relazione dell'intervento tecnico e dimostrare la consegna o meno del modem, in difetto si ritiene di accogliere la domanda di riconoscimento del bonus di € 100,00 di cui all'offerta sottoscritta nella prima fattura utile.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/08/2025, è tenuta a riconoscere € 100,00 a titolo di mancata consegna della chiavetta LTE nonché € 34,00 a titolo di ritardo nella consegna della extender wifi oltre interessi dalla domanda al soddisfo. TIM Spa è, altresì, tenuta a riconoscere il rimborso, nelle fatture di prossima emissione, del bonus rottamazione modem.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO      f.to