

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/807193/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 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", 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 24/01/2026 acquisita con protocollo n. 0023105 del 24/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente/cliente, con la presente procedura ha lamentato alla TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) per l'utenza telefonica XXXXXXXXX di tipo privato, l'addebito dei costi di recesso/disattivazione (modem). Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto di seguito: - nel mese di febbraio 2025, a causa di anomalie riscontrate sulla linea internet e del ritardo nell'intervento tecnico, ha acquistato tramite il Servizio Clienti TIM -187, un nuovo modem TIM HUB – ZTE -Modello 781093 seriale R091781093N0324219DFT; - nei giorni successivi, il tecnico intervenuto ha verificato che non era necessario alcun apparato nuovo, in quanto l'anomalia non era dovuta al modem in uso ed allora ha revocato immediatamente l'ordine ed ha chiesto che non venisse addebitato nelle fatture alcun rateo; - nonostante l'immediata revoca, il modem è stato consegnato; - nella data del 07/02/2025, in seguito alla comunicazione ricevuta da parte del 187, ha restituito il modem con relativa disdetta, al costo di euro 13,90; - nella data del 04/04/2025, su richiesta del 187, ha ritrasmesso la ricevuta di spedizione del modem e chiesto il rimborso; - la TIM SpA ha addebitato nelle fatture, dal mese di febbraio al mese di ottobre 2025, i ratei del modem restituito; - in data 03/10/2025, ha inoltrato un reclamo; In base a tali premesse l'istante ha

richiesto: 1) la restituzione dei ratei relativi all'acquisto del modem ZTE Modello 781093, addebitati nelle fatture dal mese di febbraio al mese di ottobre 2025; 2) il rimborso della somma sostenuta per la restituzione del modem pari ad euro 13,90; 3) l'indennizzo per la ritardata gestione del recesso; 4) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 5) l'indennizzo per gli indebiti addebiti protratti per mesi; 6) la rifusione delle spese sostenute per la presente procedura.

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito solo TIM, società e/o operatore, è risultata inadempiente in quanto nei termini prescritti nella nota di avvio del procedimento prot. n.0023618 del 26/01/2026, non ha presentato memoria né documentazione. Solo in sede di eventuali memorie di repliche, l'operatore ha fornito "Informazioni e chiarimenti da TIM" dichiarando che nelle fatture sono state addebitate le rate del vecchio modem mai restituito e che per quello nuovo, restituito in data 07/02/2025 alcun addebito è stato fatto nelle fatture. Il nuovo prodotto è stato restituito entro i 14 giorni (consegna 04/02/2025 restituzione 07/02/2025) e come previsto nelle procedure del Diritto di Recesso, le spese di spedizione sono a carico del cliente e sono anche a carico dell'utente le spese per l'Assistenza tecnica on-site a pagamento pari ad euro 29,95.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. In modo preliminare è doveroso significare che, data la mancata costituzione dell'operatore come meglio in preambolo argomentato, e considerata dunque l'assenza di prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alle doglianze dell'istante, i fatti contestati dal cliente sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. Infatti, a tal proposito, l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: "Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato, va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno /rimborso" (delibera Agcom n. 151/15/CIR) Premesso quanto sopra, dall'esame del carteggio agli atti è risultato che il cliente in data 07/02/2025 ha restituito alla società telefonica, a mezzo postadelivery express XD733591914IT, il modem TIM Hub-ZTE modello 781093 numero seriale R091781093N0324219DFT ed ha sostenuto il relativo costo di euro 13,90 (tredici/90). E' risultato altresì, che l'utente, dopo le istruzioni ricevute da parte del 187, ha inoltrato alla TIM, nella data del 07/02/2025 e successivamente nella data del 03/04/2025, la documentazione comprovante l'invio del modem ed ha richiesto, nel contempo, la restituzione delle spese sostenute per la spedizione effettuata. Dall'analisi delle fatture n. RV00915384 del 16/03/2025 e di quella n. RV03854450 del 16/10/2025 si è rilevato che la TIM nel periodo intercorrente febbraio- ottobre 2025, ha addebitato nelle fatture la rata mensile del modem pari ad euro 5,00 (cinque/00). Per quanto fin qui descritto, ed attesa la mancata costituzione della società telefonica come in preambolo meglio argomentato, le richieste del cliente di cui ai punti 1) e 2) possono trovare accoglimento. In ragione di quanto sopra, la TIM è tenuta a stornare dalla fattura n. RV00915384 del 16/03/2025 e fino alla fattura n. RV03854450 del 16/10/2025, ovvero nel periodo intercorrente febbraio-ottobre 2025, le somme addebitate a titolo " rata addebito modem TIM HUB" pari ad euro 5,00 al mese ed a rimborsare all'istante, in caso di avvenuto pagamento, gli importi a tal titolo pagati. Altresì, la TIM è tenuta a rimborsare all'utente la somma sostenuta per la restituzione del modem, ovvero l'importo di euro 13,90 (tredici/90). Mentre, non possono trovare accoglimento in quanto non contemplate nel Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS le richieste di cui al punto 3) e 5). Parimenti, non può trovare accoglimento al richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo e di cui al punto 4) considerato che il reclamo depositato agli atti è privo della ricevuta di accettazione PEC. Infatti, la ricevuta di accettazione è fondamentale documentarla considerato che certifica legalmente l'avvenuto invio di un messaggio ovvero l'integrità del testo, l'identità del mittente e, soprattutto, la data e l'ora esatta di presa in carico da parte del gestore. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali e di cui al punto 6), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta agli atti del fascicolo, alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/01/2026, è tenuta a stornare dalla fattura n. RV00915384 del 16/03/2025 e fino alla fattura n. RV03854450 del 16/10/2025, ovvero nel periodo intercorrente febbraio-ottobre 2025, le somme addebitate a titolo " rata addebito modem TIM HUB" pari ad euro 5,00 al mese ed a rimborsare all'istante, in caso di avvenuto pagamento, gli importi a tal titolo pagati. Inoltre, è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di euro 13,90 (tredici/90) quale spesa sostenuta per la restituzione del modem alla TIM. Di rigettare le ulteriori richieste.

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
Salvatore Buscemi