

DETERMINA Fascicolo n. GU14/795782/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 comunicazioni elettroniche", 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 l'istanza dell'utente XXX, del 03/12/2025 acquisita con protocollo n. 0312129 del 03/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante: il 28/06/2025 veniva inviato un primo reclamo a mezzo PEC per la Sig.ra XXX atteso che la precedente segnalazione al 187 in data 20/06/25 non sortiva alcun effetto. L'utente lamentava formalmente la mancata disdetta del pacchetto timvision sport e calcio, effettuata il 25/5/25, aderendo al costo di 2 euro circa solo all'attivazione di timvision disney in data 30/05/25. Nella fatturazione ad oggi, anche a seguito dell'invio di altre 4 PEC, tale pacchetto risulta ancora attivo per un totale di 101 euro circa compresa la linea telefonica, che aveva il costo regolare di 33,90 + IVA. Vi è stato inoltre il disservizio tecnico per la Voce ed i dati a far data dall'inizio settembre c.a., risolto, a seguito di innumerevoli formali reclami solo il 19/9/25. - Richieste: Stornare dalla fatturazione tutti i servizi aggiuntivi di Pay TV non richiesti, e più volte disdettati, con note di credito della fatturazione maggiorata e liquidazione dei dovuti indennizzi. Liquidare altresì gli indennizzi, come da relativa delibera 347/18 e cronologicamente calcolati nel formulario. Salva richiesta di danno ulteriore, in ipotesi di mancato accordo o definizione. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.03. Repliche Parte Istante 1) preliminarmente, in merito all'avversa eccezione di stile, secondo cui vi dovrebbe essere una perfetta coincidenza della domanda proposta in conciliazione rispetto a quella avanzata in sede di definizione, la parte istante precisa quanto sancito in molteplici occasioni in varie decisioni AGCOM e CORECOM (ex multis Corecom Calabria Delibera 15/2011 e Corecom Umbria Delibera 4/2011), per cui "ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Deve peraltro farsi applicazione del criterio di ragionevolezza, per mitigare 2 eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità".. 2) Sulla richiesta di indennizzo per servizio non richiesto,

TIM asserisce che “fin dal 29 luglio 2022, su espressa richiesta della Sig.ra XXX, sono stati attivati sulla linea in oggetto servizi multimediali afferenti a offerte di Pay TV fruite tramite piattaforme terze veicolate attraverso l’ecosistema TIMVISION. Nel tempo, la cliente ha più volte chiesto variazioni e cessazioni di singole componenti delle offerte sottoscritte, nonché nuove attivazioni.” Orbene, tali servizi non sono stati richiesti dall’utente ed a nulla valgono documenti come l’OFFERTA depositata dall’operatore, che in quanto tale, perché produttiva di qualsivoglia effetto, deve essere necessariamente seguita da un’accettazione! E’ pertanto dovuta la liquidazione dell’indennizzo per l’errata fatturazione dei servizi non richiesti, - da calcolarsi ai sensi dell’art. 9, co. 2, Allegato A, delibera n. 347/18/CONS., - pari a 2,50 euro pro die, (per i servizi accessori) a partire dal 01/05/2025 al 12/10/2025, per un totale di 529 giorni di disservizio ed una debenza di € 1.322,50. il Regolamento recante “Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, approvato da Agcom con delibera n. 664/06/CONS, all’articolo 2, comma 5, dispone: “La volontà inequivoca del titolare dell’utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l’ora dell’avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell’utenza. Ne consegue che, a fronte della contestazione dell’utente relativa alla valida conclusione di un contratto e alla 3 conseguente attivazione di un servizio non richiesto, scatta, a carico del gestore, uno specifico onere probatorio sull’esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell’invio della documentazione contrattuale al domicilio dell’utente, che non è mai stato ricevuto dall’utente. 3) Per quanto attiene al disservizio tecnico, in maniera lievemente contraddittoria, prima il Gestore assume sia necessaria una documentazione, in realtà assolutamente non dovuta dall’utente, poi tenta di scaricare la colpa del disservizio su un terzo non ben identificato, ciò a riprova della malafede dell’azienda... Proprio dalla documentazione di controparte infatti, Retrocartellino estratto storico delle segnalazioni e degli interventi tecnici registrati nei sistemi di assurance, con indicazione di presa in carico del disservizio tecnico, che quindi miracolosamente riappare ! Sussistono altresì le segnalazioni, non contestate, la prima del 2 settembre 2025 (TK CRH000102617569). Altresì contraddittorie e fuori luogo sono i tentativi di TIM di addebitare all’utente la ritardata risoluzione del guasto, tardivamente risolto da remoto e non certo presso l’immobile del cliente! E pertanto evidente come la condotta del gestore non sia stata conforme al principio sancito dall’art. 3, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzione. Secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica inoltre, un documento di autoproduzione, quali le schermate prodotte, non può in nessun caso costituire prova dell’esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore. 4) Ancora sul servizio non richiesto, TIM afferma che “la cliente chiede dapprima la cessazione di detta offerta e, successivamente, in data 26 luglio 4 2023, ne richiede nuovamente l’attivazione. In data 13 settembre 2023 viene attivata l’Offerta TV “DAZN+”. In maggio 2025, la Sig.ra XXX chiede la cessazione delle offerte TV “TIMVISION Calcio & Sport” e “DAZN+” e, contestualmente, l’attivazione dell’Offerta “TIMVISION con Disney+”: la richiesta è stata immediatamente presa in carico da TIM con emissione dell’ordine di cessazione per le offerte TIMVISION Calcio & Sport e DAZN+ e contestuale ordine di attivazione di “TIMVISION con Disney+”. Contrariamente a quanto asserito dal Gestore, la cliente non solo non ha mai richiesto i servizi aggiuntivi TIMVISION Calcio & Sport e “DAZN +, ma men che meno ne avrebbe mai richiesto nuovamente l’attivazione “Nel luglio 2023”, dopo averne chiesta la cessazione! Tale comportamento schizofrenico non è sicuramente connaturato alla cliente, oltre a non essere minimamente provato da TIM! Sono viceversa provati con le PEC prodotte, i reclami e le richieste di disattivazione dei servizi accessori a pagamento. È pertanto dovuto l’indennizzo di cui all’Art. 9 Delib. Indennizzi, così come computati al capo 2. 5) Altresì dovuti sono gli indenizzi ex Art. 6 Delib. Indennizzi, per il duplice guasto tecnico VOCE-DATI, che va computato per 6,00 euro pro die, per ogni servizio principale, dal 02/09/2025 al 19/09/2025, 19 giorni, altresì aumentati di 1/3 in funzione della tipologia Fibra. Ossia € 114,00 + € 114,00 x 19 = 228,00 + 76, il tutto per un totale di 304,00 € per il solo disservizio tecnico. ***** Tanto premesso e ritenuto, il ricorrente, come in epigrafe rappresentato, dom.- to Rapp.to e difeso, chede alll’adito Funzionario di rassegnare le seguenti Conclusioni : • Condannare il Gestore al pagamento degli indennizzi ex Artt. 6, 9 e 12 De- 5 lib. 347/18 All. A, così come computato e per le motivazioni addotte nel presente atto e per un totale liquidabile di 1.879,00 €; • Liquidare quanto pagato dall’utente nel periodo di 19 giorni di assenza di servizio, attesa l’evidente assenza di sinallagma; • Sancire lo storno delle le fatture illegittimamente richieste dal Gestore a qualsiasi titolo con immediato ritiro della pratica inviata al recupero crediti; • Il tutto con condanna alle spese di procedura di 1a e 2a istanza, per aver illegittimamente resistito per entrambi i gradi, salva richiesta di danno ulteriore; • Condannare infine il Gestore ad una congrua sanzione ex art. 98 del Testo Unico delle comunicazioni, alla luce del comportamento scorretto perpetrato ai danni dell’utente.

La posizione dell'operatore: In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. TIM S.p.A. (di seguito TIM) in persona del suo Procuratore Avv. XXX, in virtù dei poteri conferiti per atto Notaio XXX del 29 novembre 2018, (Rep. 10611, Racc. n. 5048), intende prendere posizione sull'istanza in oggetto esponendo quanto segue: Considerazioni in fatto e in diritto In via preliminare si evidenzia che, fin dal 29 luglio 2022, su espressa richiesta della Sig.ra XXX, sono stati attivati sulla linea in oggetto servizi multimediali afferenti a offerte di Pay TV fruite tramite piattaforme terze veicolate attraverso l'ecosistema TIMVISION. Nel tempo, la cliente ha più volte chiesto variazioni e cessazioni di singole componenti delle offerte sottoscritte, nonché nuove attivazioni. Tali operazioni, per loro natura, possono produrre effetti tecnico-contabili fisiologici sulla fatturazione: in particolare, (i) la proratazione dei canoni in base alle date effettive di attivazione/cessazione comunicate e contabilizzate nei sistemi, (ii) la possibilità che i conguagli – sia a debito sia a credito – vengano valorizzati in una fattura successiva rispetto al mese in cui l'evento è occorso, e (iii) la presenza di distinte voci per le componenti di terzi veicolate in bundle, con tempi di allineamento dei flussi tecnico-amministrativi non sempre coincidenti nella medesima bolletta. Si tratta di fenomeni ordinari dei processi di migrazione tra offerte TV e non indicativi di attivazioni non richieste. Nel merito, il tracciato storico delle operazioni svolte sulla linea XXX restituisce la seguente sequenza, coerente e documentata: in data 29 luglio 2022, su richiesta dell'utente, è attivata l'Offerta TV "TIMVISION Calcio & Sport". Nel luglio 2023, la cliente chiede dapprima la cessazione di detta offerta e, successivamente, in data 26 luglio 2023, ne richiede nuovamente l'attivazione. In data 13 settembre 2023 viene attivata l'Offerta TV "DAZN+". In maggio 2025, la Sig.ra XXX chiede la cessazione delle offerte TV "TIMVISION Calcio & Sport" e "DAZN+" e, contestualmente, l'attivazione dell'Offerta "TIMVISION con Disney+": la richiesta è stata immediatamente presa in carico da TIM con emissione dell'ordine di cessazione per le offerte TIMVISION Calcio & Sport e DAZN+ e contestuale ordine di attivazione di "TIMVISION con Disney+". Si producono All. 1 – "Riepilogo ordine di attivazione" e All. 2 – "Sintesi contrattuale con Digital Confirmation" sottoscritta dall'utente in data 30 maggio 2025 ore 13:54:21, nella quale risultano chiaramente esplicitate le condizioni economiche di cui l'utente ha avuto integrale contezza, ossia: "TIMVISION con Disney+ 2,99 €/mese per 3 mesi, poi 6,99 €/mese". Tale evidenza smentisce la successiva affermazione secondo cui la cliente avrebbe aderito al solo "costo di 2 euro circa", trattandosi, invece, delle condizioni promozionali applicate per i primi 3 mesi dall'attivazione. L'Offerta TIMVISION con Disney+ risulta regolarmente attivata sulla linea a far data dal 30 maggio 2025. La successiva fattura di ottobre 2025 (cfr. All. 3) reca, in accredito, i rimborsi dei canoni per TIMVISION Calcio & Sport e DAZN+ relativi ai mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2025, a conferma che le offerte in parola sono state cessate effettivamente come da richiesta dell'utente con decorrenza 31 maggio 2025; nella medesima fattura è correttamente valorizzato l'addebito del canone dell'Offerta TIMVISION con Disney+ per il periodo 30 maggio – 31 ottobre 2025. A fronte delle contabilizzazioni eseguite, la fattura di ottobre 2025 presenta un importo in accredito pari a € 224,61, destinato, come infra, a compensare pregresse pendenze. Si precisa, altresì, che su richiesta dell'utente, a far data dal 18 novembre 2025, risulta cessata anche l'Offerta TIMVISION con Disney+. Per tutto quanto precede, risulta infondata la tesi di controparte secondo cui sarebbero rimaste indebitamente attive offerte non richieste oltre il 31 maggio 2025: i documenti prodotti provano sia la corretta presa in carico e chiusura delle cessazioni richieste, sia la corretta valorizzazione dei rimborsi in fattura di ottobre 2025. Non si ravvisa alcuna attivazione di servizi non richiesti. Sotto il profilo amministrativo, nonostante le puntuali operazioni contabili di TIM, la posizione della linea evidenzia un insoluto complessivo riconducibile al mancato pagamento di quattro fatture antecedenti alla fattura di ottobre 2025, ciascuna dell'importo di € 101,89, relative ai mesi di giugno 2025, luglio 2025, agosto 2025 e settembre 2025. L'accredito di € 224,61 valorizzato nella fattura di ottobre 2025 è stato utilizzato in compensazione come segue: giugno 2025 integralmente azzerata; luglio 2025 integralmente azzerata; agosto 2025 parzialmente compensata per € 20,83 con residuo a carico cliente pari a € 81,06; settembre 2025 interamente insoluto. Alla luce di tale dettaglio, il residuo complessivo ammonta a € 81,06 + € 101,89 = € 182,95. Si rappresenta, altresì, un principio generale di corretta gestione del rapporto: la contestazione di specifiche voci non esonera il cliente dal pagamento delle somme non oggetto di contestazione, le quali devono essere regolarmente corrisposte per evitare la formazione di morosità e la conseguente esposizione debitoria. Nel caso di specie, le somme non contestate andavano comunque pagate, restando ferma la separata gestione amministrativa dei conguagli a

credito derivanti dalle cessazioni delle offerte TV, come poi avvenuto con l'accredito in ottobre 2025. Quanto alle doglianze tecniche, prive di documentazione a supporto da parte istante, se ne dà comunque puntuale riscontro tramite Retrocartellino (All. 4). Per "Retrocartellino" si intende l'estratto storico delle segnalazioni e degli interventi tecnici registrati nei sistemi di assurance, con indicazione di presa in carico, dispaccio delle attività on field e note tecniche di chiusura. Per il periodo indicato risultano due segnalazioni. La prima, del 2 settembre 2025 (TK CRH000102617569), correlata dall'operatore di rete FiberCop a problemi di connessione, è stata immediatamente dispacciata per intervento tecnico on field nella medesima data. L'uscita è stata tuttavia sospesa il 4 settembre 2025 con nota: "Cliente disponibile solo dopo le h 18.00", circostanza che ha impedito la risoluzione nei tempi standard, stante la non disponibilità dell'utente nelle fasce orarie di ordinario impiego del personale tecnico. Successivamente, il 6 settembre 2025, il ticket è stato chiuso a seguito di verifiche da remoto che rilevavano linea stabile e allineata. Il ritardo nella definizione di detta segnalazione, quindi, non è imputabile a TIM, avendo la Società tempestivamente preso in carico la richiesta e trovato ostacolo oggettivo nella indisponibilità dell'utente per l'accesso in sito. La seconda segnalazione, del 12 settembre 2025, riferita a problematiche di connessione, è stata immediatamente presa in carico e dispacciata per intervento tecnico. È stato concordato appuntamento con l'utente per il 19 settembre 2025; nella medesima data, l'intervento si è concluso con esito positivo, con la seguente nota del tecnico: "Si riscontra manomissione: fibra lato rete staccata dalla morsettiera all'interno del ROE (Ripartitore Ottico di Edificio). Ripristinati collegamenti, linea ok, potenza ottica circa -24 dBm, esito positivo collaudo dati e fonia con la cliente". Trattandosi di manomissione presso il ROE – quindi causa da terzi – e considerata la tempestiva gestione con appuntamento concordato nei tempi compatibili con la disponibilità dell'utente, l'eventuale differimento della chiusura non è ascrivibile a condotta imputabile a TIM. Si aggiunge, per completezza, che pur a fronte di disservizi risolti in tempi non imputabili a TIM, è stato comunque riconosciuto un importo di € 65,00 a totale vantaggio cliente, valorizzato nella fattura di dicembre 2025 (cfr. All. 5). Tale riconoscimento, sommato ai rimborsi contabilizzati nella fattura di ottobre 2025, conferma la linearità della gestione tecnico-amministrativa posta in essere da TIM, improntata a completezza, trasparenza e tempestività. In conclusione, la ricostruzione documentale dimostra che: (i) le richieste dell'utente di cessazione/attivazione delle offerte TV sono state prontamente eseguite e correttamente contabilizzate; (ii) sono stati accreditati i rimborsi dovuti per le componenti cessate, con evidenza in ottobre 2025; (iii) non si riscontra alcuna attivazione non richiesta; (iv) gli eventi tecnici sono stati gestiti con tempestività, e gli eventuali differimenti sono dipesi da indisponibilità dell'utente e/o cause terze; (v) permane una esposizione per somme dovute e non contestate, come dettagliato supra. Per tali motivi, ogni pretesa economica avanzata da parte istante deve ritenersi integralmente infondata e, pertanto, da respingersi; resta onere della Sig.ra XXX provvedere al saldo delle residuità amministrative sopra indicate, pari a € 81,06 (residuo agosto 2025) e € 101,89 (settembre 2025), per un totale di € 182,95, al netto degli accrediti già riconosciuti. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali di TIM S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

Motivazione della decisione. In relazione alle doglianze dedotte in controversia, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che seguono. Nel corso dell'udienza è emerso che il pacchetto TIMVISION è cessato e che parte istante ha già percepito un indennizzo di € 65,00 da parte di Tim. Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Tim si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale. Per ciò che riguarda la contestazione di fatture Tim ha cessato il servizio data dal 18 novembre 2025 e dall'importo complessivo di € 407,56 (n.4 fatture da giugno a settembre 2025) ha già stornato l'importo di €224,61. La fattura di ottobre 2025 (cfr. All. 3) reca, in accredito, i rimborsi dei canoni per TIMVISION Calcio & Sport e DAZN+ relativi ai mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2025, a conferma che le offerte in parola sono state cessate effettivamente come da richiesta dell'utente con decorrenza 31 maggio 2025; nella medesima fattura è correttamente valorizzato l'addebito del canone dell'Offerta TIMVISION con Disney+ per il periodo 30 maggio – 31 ottobre 2025. A fronte delle contabilizzazioni eseguite, la fattura di ottobre 2025 presenta un importo in accredito pari a € 224,61, destinato a compensare pregresse pendenze. Si precisa, altresì, che su richiesta dell'utente, a far data dal 18 novembre 2025, risulta cessata anche l'Offerta TIMVISION con Disney+. Dalle operazioni contabili di TIM, la posizione della linea evidenzia un insoluto complessivo riconducibile al mancato pagamento di quattro fatture antecedenti alla fattura di ottobre 2025, ciascuna dell'importo di € 101,89, relative ai mesi di giugno 2025, luglio 2025, agosto 2025 e settembre 2025. L'accredito di € 224,61 valorizzato nella fattura di ottobre 2025 è stato utilizzato in compensazione come segue: giugno 2025 integralmente azzerata; luglio 2025 integralmente

azzerata; agosto 2025 parzialmente compensata per € 20,83 con residuo a carico cliente pari a € 81,06; settembre 2025 interamente insoluta. Alla luce di tale dettaglio, il residuo complessivo dovuto da parte istante ammonta a € 81,06 + € 101,89 = € 182,95. Da quanto sopra appare evidente che la Tim ha già provveduto allo storno di alcune fatture. In merito alle richieste dell'istante di un indennizzo per servizi non richiesti, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 3, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS) e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Ebbene, rispetto a quanto sopra specificato, nella fattispecie in esame ciò che emerge è la data d'inizio (giorno successivo allo scadere del dies ad quem relativo al suddetto termine di 45 gg.) 09.07.2025 e la data di fine (giorno di cessazione del servizio 18 novembre 2025), quindi 132 giorni ragione per la quale possono riconoscersi all'istante € 330,00 per l'indennizzo richiesto. Si precisa però che parte istante si è reso moroso nei confronti della Tim per un importo complessivo di € 182,95, importo relativo al residuo agosto 2025 pari a € 81,06 e settembre 2025 pari ad € 101,89, fattura interamente insoluta. L'importo riconosciuto all'istante è, pertanto, compensato dalla sua morosità del complessivo importo di € 182,95 (81,06 + € 101,89 = € 182,95). Dunque, la Tim verserà a parte istante a titolo di indennizzo per servizi non richiesti l'importo di €147,05 (€330- €182,95). Parte istante ha avanzato due distinti reclami: 2 la prima, del 2 settembre 2025 (TK CRH000102617569), correlata dall'operatore di rete FiberCop a problemi di connessione, è stata immediatamente dispacciata per intervento tecnico; il secondo del 12 settembre 2025, riferita a problematiche di connessione, è stata immediatamente presa in carico e dispacciata per intervento tecnico e sebbene, come riferito da Tim si è trattato di disservizi risolti in tempi e non imputabili a TIM, è stato comunque già riconosciuto in favore di parte istante un importo di € 65,00 , valorizzato nella fattura di dicembre 2025 (cfr. All. 5). Ne deriva che nulla è dovuto a parte istante per i disservizi lamentati. Non va accolta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato dall'istante in quanto le richieste risultano puntualmente riscontrate da Tim.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/12/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 147,05 (centoquarantasette,05) entro sessanta giorni, oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda, a mezzo assegno o bonifico bancario intestato all'istante.

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
Vincenza Vassallo