



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/726079/2025**

**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 10/01/2025 acquisita con protocollo n. 0006146 del 10/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE ISTANTE:** In data 10 gennaio 2025, il dott. XXX ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell'art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/726079/2025. Nell'istanza di definizione parte istante ha dichiarato testualmente: "La presenta istanza è presentata dal sottoscritto in qualità di erede del titolare dell'utenza, XXX, deceduto. Il 22.7.24 ho inviato via pec all'indirizzo disattivazioni\_clientiprivati, la richiesta di cessazione dal servizio TIMVISION, non più fruito: malgrado ciò, il servizio continua ad essere fatturato e il relativo importo addebitato sul conto. Non solo, ma nelle ultime due fatture, quelle relative ai mesi di novembre e dicembre 2024, il costo del servizio non più richiesto è ulteriormente aumentato, da 40 al 45 euro al mese! A fronte della reiterata inerzia all'istanza di disattivazione del servizio, il 22.9.24, ho inviato, tramite l'apposito form del sito timvision, nella mia area MYTIM, reclamo (ID 9-767701636658). Ad oggi, dopo più di cinque mesi, non ho ricevuto risposta. In sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, l'operatore non ha riconosciuto

nemmeno il rimborso dei canoni per l'intero.”. In virtù di quanto dichiarato, parte istante concludeva chiedendo: “1. l'immediata disattivazione del servizio TIMVISION (non anche della linea internet); 2. il rimborso integrale del canone TIMVISION indebitamente pagato dalla data di richiesta di disattivazione (40 euro x i primi 4 mesi: 160 + 45 euro x gli ultimi 2 mesi: 90 euro - totale: 250 euro); 3. il riconoscimento degli indennizzi per la mancata disattivazione e per la mancata risposta al reclamo come da delibera AGCOM. E quindi: art. 12 (mancata risposta al reclamo) 2.5 euro al giorno per 120 giorni (dal 22.9.24): 300 euro - Art. 9 (mancata disattivazione servizi non richiesti): 2.5 euro al giorno per 150 giorni (dal 22.7.24): 375 - Totale indennizzi maturati: 675 euro - Totale richiesta: 925 euro (250 rimborso canoni + 675 indennizzi maturati)”.

**POSIZIONE OPERATORE:** In data 19 febbraio 2025 l'operatore TIM SPA, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.” da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione è attiva a nome di XXX e che l'istante Sig. XXX agisce in qualità di erede. In merito alla contestazione oggetto del presente formulario (ritardata disattivazione servizio Timvision) si rileva che il suddetto servizio risulta disattivato in data 07.01.2025 e che negli archivi Telecom non risulta pervenuta nessuna richiesta di cessazione del servizio. L'istante in questa sede deposita una pec di cessazione inoltrata a luglio del 2024 a suo nome senza allegare né certificato di morte del titolare della linea né tantomeno dichiarazione sostitutiva in qualità di erede, pertanto, la suddetta richiesta non può essere considerata valida, in quanto pervenuta da soggetto non legittimato.”. Aggiungendo:” Appare opportuno precisare che la fattispecie oggetto della presente istanza è la ritardata disattivazione del un servizio accessorio TIMVISION, giova a questo punto evidenziare come il Regolamento indennizzi (di cui alla Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS) non contempli espressamente alcun tipo di indennizzo per la fattispecie de quo così come in base all'orientamento ormai consolidato dell'Autorità (cfr. delibere n.14/15/CIR e n. 18/16/CIR) ... Pertanto, nessun indennizzo può essere corrisposto all'utente in quanto, alla luce delle considerazioni sopra evidenziate, la fattispecie della ritardata disattivazione di un servizio non può essere equiparata alla fattispecie riconducibile all'attivazione di servizi non richiesti”.

**MOTIVAZIONE:** Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono suscettibili di parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti, si evince che sull'utenza n. XXX era presente fino al 7.1.2025, il servizio TIM VISION al costo di € 40,00 fino al mese di ottobre 2024 e di € 45,00 da novembre 2024 fino a gennaio 2025. L'istante, che agisce in qualità di erede del sig. XXX, intestatario delle linea de qua, dichiara che in data 22.7.2024 ha inviato a mezzo pec alla Tim la richiesta di disattivazione del detto servizio, richiesta, però, rimasta inesitata. Pertanto, in data 22.9.2024, tramite l'apposito form del sito TIMVISION, nell'area MYTIM, ha inoltrato nuovamente reclamo che, ancora una volta, non è stato riscontrato da parte dell'operatore e solo in data 7.1.2025 il servizio veniva disattivato. Per quanto concerne la richiamata pec del 22.7.2024, opportunamente allegata al fascicolo informatico relativo alla presente procedura in uno alla ricevuta di consegna, la stessa, come anche evidenziato dalla TIM nella memoria difensiva, non può essere presa in considerazione, stante la mancata allegazione alla pec del certificato di morte del titolare della linea e della dichiarazione sostitutiva in qualità di erede. Pertanto, non può essere accolta l'istanza di rimborso dei canoni mensili a decorrere da luglio 2024 come quella di indennizzo per la mancata risposta al reclamo relativi alla detta pec. Le predette richieste vengono, in tale sede, accolte relativamente al reclamo del 22.09.2024, effettuato tramite il form del sito nell'area MyTIM. In particolare, viene accolta la richiesta di rimborso dei canoni mensili, già corrisposti per il servizio TIM VISION, a decorrere dal mese di ottobre 2024 e fino al mese di gennaio 2025, data di disattivazione del servizio medesimo, per un importo complessivo di € 175,00 di cui € 40,00 per il mese di ottobre 2024 ed € 45,00 x 3 per i mesi di novembre

e dicembre 2024 e gennaio 2025. Con riferimento alla mancata risposta al reclamo del 22.09.2024, atteso che l'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), stabilisce che "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 a Euro 2,50 per ogni di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00", non avendo, nel caso di specie, la TIM fornito risposta per iscritto all'istante, spetta a quest'ultimo l'indennizzo per il periodo dal 22.10.2024, considerando i trenta giorni previsti da Carta Servizi dell'operatore per effettuare la risposta al reclamo, e fino al 10.01.2025, data della conciliazione nella misura massima di 80 giorni (x € 2,50) per un totale di € 200,00. Per quanto concerne, invece, la richiesta degli ulteriori indennizzi, si fa presente che non essendo fattispecie contemplate nella delibera 347/18/CONS, non può trovare accoglimento in tale sede. Allo stesso modo si conclude per la richiesta di € 100,00, a titolo di rimborso spese forfettarie, esulando tale richiesta dalla competenza del Corecom.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/01/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, per le motivazioni di cui in premessa, l'importo onnicomprensivo di € 375,00, (euro trecentosettantacinque/00) oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante bonifico bancario o assegno circolare. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni su indicate. 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