

DETERMINAFascicolo n. GU14/766648/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX
XXXXXX - 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX XXXX, del 22/07/2025 acquisita con protocollo n. 0185959 del 22/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 22 luglio 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXX XXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), titolare di un contratto TIM per il servizio Premium SAT, attivato nel 2023, contesta la cessazione dello stesso occorsa senza congruo preavviso in data 19 gennaio 2025. In particolare, l'Utente precisa quanto segue: "In data 24/03/2023 ho sottoscritto con TIM un contratto per il servizio Premium SAT (allego copia contratto e conferma acquisto satellite). In data 15/01/25 con mail ed il 17/01/25 con lettera mi è stata comunicata la cessazione del servizio con decorrenza 19/01/25 (allego copia dei documenti). In data 27/01/25, tramite l'app MyTim ho presentato reclamo (allego il testo del reclamo e la conferma di ricezione). Il mio account MyTim è stato poi chiuso da TIM con la cessazione del contratto. Non avendo avuto alcuna risposta, in data 12/03/25 ho ripetuto il reclamo con pec (allegata) ricevendo una risposta con mail il 14/03/25 (allegata) ed un sms in data 31/03 (allegato) che avvisava di una loro riscontro entro il 17/04/25 a cui però non ha fatto seguito nessuna

altra comunicazione. In data 01/05 ho così inviato una nuova PEC senza avere alcuna risposta. In data 09/06 si è tenuta l'udienza di conciliazione con esito negativo". Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "420 EURO per la cessazione del servizio in assenza di adeguato preavviso (specificato al punto 7.6 del contratto). 50 EURO per la ritardata risposta al reclamo. 150 EURO come rimborso di una parte di quanto pagato come contributo installazione ed acquisto parabola (ora inutilizzabile) e rimborso di parte delle spese di disinstallazione, che dovrò sostenere". Con replica alla memoria avversaria, il sig. XX: - precisa che la cessazione del servizio è avvenuta il 19 gennaio 2025 a fronte di un preavviso ricevuto il 15 gennaio 2025: dunque in violazione di quanto previsto dall'art. 7.6 del contratto che prevede un termine di preavviso di 60 giorni (e ciò, anche qualora si ritenesse valido il preavviso telefonico dell'8 gennaio citato dall'operatore nella sua memoria); - sottolinea che il contratto è stato stipulato con TIM; TIM, pertanto, è il soggetto tenuto a garantire il servizio e a rispondere della mancata fornitura. Si potrà eventualmente rivalere sul fornitore terzo (nella cui scelta l'utente non è stato minimamente coinvolto); - evidenzia come TIM abbia gestito in modo non adeguato le informazioni e le comunicazioni successivamente alla cessazione del servizio, non riscontrando mai i reclami inviati e invitando l'utente a monitorare lo stato delle segnalazioni dall'app MyTIM, in verità non più accessibile al sig. XXX (in quanto non più cliente TIM).

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore riporta quanto segue: "A partire dal 19 gennaio u.s., il servizio basato su tecnologia satellitare fornita dall'operatore Eutelsat non sarebbe stato più operativo, in quanto quest'ultimo, unilateralmente, non avrebbe più reso disponibile la relativa connettività satellitare. Non, quindi, per una scelta dell'odierno Gestore il quale, al fine di ridurre al minimo gli impatti sugli utenti Tim derivanti da quanto sopra detto, ha fatto il modo che Eutelsat confermasse la cessazione del servizio connettività satellitare non prima del 19 gennaio 2025, e ciò a seconda delle zone di copertura. Inoltre, occorre evidenziare che la predetta cessazione non ha comportato alcun costo di chiusura del servizio, infatti, dal mese di gennaio 2025, non è stato addebitato alcun corrispettivo per l'offerta Premium Sat, né relativo al canone di abbonamento né ad eventuali rate residue relative alla vendita del Kit satellitare e/o contributo installazione, né al costo di disattivazione. Il Kit satellitare, essendo stato acquistato dal cliente, non dovrà essere restituito. La disinstallazione a cura Tim del Kit satellitare presso la sede del cliente non era inclusa nelle Condizioni Generali dell'Offerta". Tanto doverosamente premesso, controparte attivava l'utenza in oggetto in data 24.3.2023 e riceveva tutta la documentazione contrattuale relativa all'offerta prescelta nonché all'apparato terminale satellitare. Già in data 8 gennaio scorso, il Servizio Clienti Tim informava telefonicamente l'istante della cessazione della linea il quale, infatti, accettava di essere ricontattato per vagliare soluzioni alternative. Soltanto in un secondo momento, Tim inviava anche la comunicazione via mail, di cui l'istante ci conferma la piena ricezione. In data 17/01/2025 risultava inviata ulteriore comunicazione in merito alla cessazione del servizio satellitare di cui sopra. Previa comunicazione all'istante, quindi, la linea così ebbe a cessare in data 27 febbraio 2025. In ragione di quanto osservato, appare evidente come nessuna somma a titolo di indennizzo e/o rimborso potrà essere riconosciuta all'istante, atteso che la decisione di cessare il servizio satellitare non può in alcun modo essere imputata all'odierno Gestore, bensì ad una società terza, rammentando inoltre come il Gestore ha assolto pienamente tutti gli obblighi informativi, preavvertendo l'istante della cessazione del servizio". Sulla base di quanto riportato, Tim, conferma la correttezza del proprio operato e "contesta integralmente tutte le domande avversarie".

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura). Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che verranno di seguito esposti e nella misura che sarà determinata. Innanzi tutto, premesso che la tipologia di collegamento satellitare oggetto di istanza è indicata nella condizioni generali di contratto TIM come una delle possibili "architetture di rete o accesso" attraverso cui vengono forniti i servizi di comunicazione elettronica ("rete di accesso satellitare costituita da due tratte in salita e in discesa rispetto ad uno specifico satellite di telecomunicazione posizionato in orbita terrestre, una che collega il terminale satellitare presso la Sede Cliente al satellite e l'altra da quest'ultimo alla stazione di Terra corrispondente collegata alla rete Internet per garantire il servizio di accesso ad Internet ai clienti finali"), dall'istruttoria condotta possono dirsi pacificamente acquisite (o perché documentalmente provate o perché non contestate) le seguenti circostanze: - l'avvenuta attivazione del servizio Premium Sat (offerta dati a banda Ultra Larga) in data 24 marzo 2023; - la cessazione totale del già menzionato servizio occorsa in data 19 gennaio 2025

e la chiusura definitiva della linea avvenuta in data 27 febbraio 2025 (con la conseguente impossibilità di accesso all'App MyTim da parte dell'utente); - il primo preavviso della cessazione del servizio avvenuto telefonicamente in data 8 gennaio 2025, cui sono seguiti due preavvisi scritti del 15 e del 17 gennaio 2025, in cui TIM comunica quanto segue: "Ti informiamo che il funzionamento del tuo impianto di comunicazione, basato su tecnologia satellitare fornita da TIM tramite l'operatore Eutelsat, a partire dal 19 gennaio 2025 potrebbe non essere più garantito, per effetto della decisione unilaterale di Eutelsat di non rendere più disponibile la relativa connettività satellitare. Eutelsat non ha infatti tenuto conto né delle diffide formali di TIM a non cessare nell'immediato il servizio di connettività satellitare per ridurre al minimo gli impatti sulla clientela TIM, né dell'invito di AGCom a posticipare la chiusura a tutela degli utilizzatori del servizio ed, allo stato, ha confermato che, procederà, comunque, alla cessazione del servizio di connettività satellitare a partire dal 19 gennaio 2025. Ci scusiamo per lo scarso preavviso che ribadiamo ancora non dipende dalla nostra volontà e siamo pronti a ricercare ogni soluzione che possa garantirti una continuità di servizio, fermo restando che dal momento della disattivazione non ti verrà più addebitato alcun corrispettivo per la tua offerta, né relativo al canone, né relativo a eventuali rate residue. Per continuare ad utilizzare un servizio di connettività, si rende necessario verificare la possibilità di adeguare l'impianto alle tecnologie di rete, in fibra mista rame (FTTCab), in fibra ottica (FTTH), o su rete mobile, senza alcun onere economico a tuo carico: siamo a disposizione per garantire questo passaggio, ove tecnicamente disponibile. Nei giorni scorsi gli operatori del nostro Customer Care hanno provato a contattare tutti i clienti coinvolti per consentire di provvedere nei tempi più brevi possibili a individuare una soluzione alternativa, laddove disponibile: se hai già accettato una proposta alternativa, ti chiediamo di non tener conto di questa comunicazione. Qualora invece non fossimo ancora riusciti a contattarti o desiderassi ulteriori chiarimenti, i nostri operatori del Servizio Clienti 187 sono a tua disposizione". - l'invio da parte del sig. XX di due reclami in data 27 gennaio 2025 e 12 marzo 2025 con richiesta di indennizzo e di rimborso. Ciò chiarito, si evidenzia che TIM, nel caso qui in decisione, afferma che la cessazione del servizio è stata determinata da cause alla stessa non imputabili e riferibili esclusivamente alla condotta dell'Operatore Eutelsat; questi avrebbe deliberatamente e unilateralmente scelto di cessare la connettività satellitare attraverso la quale TIM garantiva i servizi (satellitari) ai propri clienti, rendendo di fatto impossibile la prestazione. TIM, nella memoria depositata precisa che a fronte della cessazione non solo non viene addebitato alcun costo di chiusura del servizio, ma che a partire dal mese di gennaio, ai clienti non è stato addebitato alcun corrispettivo per l'offerta Premium Sat 2025, né relativo al canone di abbonamento né ad eventuali rate residue relative alla vendita del Kit satellitare e/o contributo installazione, né al costo di disattivazione. Ora, ai fini della decisione sulla richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante, è necessario valutare la condotta di TIM alla luce di quanto contrattualmente convenuto e della regolamentazione di settore. L'art. 7.6 delle Condizioni generali di abbonamento prevede espressamente la possibilità per l'Operatore di recedere unilateralmente dal contratto, cessando conseguentemente i servizi già forniti, a condizione che TIM nei dia comunicazione agli utenti con congruo preavviso e con le modalità specificate: "TIM può recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o altra forma equipollente prevista dalla normativa vigente, con un preavviso non inferiore a 60 Giorni dalla data di efficacia del recesso". Dal punto di vista normativo, il diritto dell'Operatore di cessare la fornitura di servizi è riconosciuto dall'art. 11 del Codice delle Comunicazioni elettroniche di cui al D. lgs. 8 novembre 2021, n. 207. La disposizione citata, tuttavia, prevede quale condizione imprescindibile per un corretto e legittimo esercizio di tale diritto l'onere di preavvisare l'utente con un congruo anticipo e con modalità tali da rendere certa e inequivoca la relativa comunicazione. Atteso che dall'istruttoria condotta è emerso che la società TIM ha comunicato all'utente con lettera raccomandata l'imminente cessazione dei servizi, ma non ha rispettato il termine di 60 giorni previsto dalle Condizioni generali di abbonamento, di fatto disattendendo agli oneri informativi gravanti sulla stessa, ne consegue che la cessazione dei servizi nel caso di specie è stata posta in essere in assenza delle condizioni contrattualmente stabilite. È possibile, dunque, affermare il diritto dell'utente ad ottenere un congruo indennizzo, da calcolare moltiplicando il parametro di € 7,50 pro die, previsto dall'art. 5 del c.d. Regolamento Indennizzi, per i 60 giorni di mancato preavviso, per complessivi € 450,00. Non si accoglie invece la richiesta di "rimborso di una parte di quanto pagato come contributo installazione ed acquisto parabola (ora inutilizzabile) e rimborso di parte delle spese di disinstallazione, che dovrò sostenere", in quanto qualificabile come richiesta di natura risarcitoria (in termini di danno emergente) e pertanto estranea alle competenze di questo Corecom. Si rigetta infine la richiesta di indennizzo da mancato riscontro a reclamo in quanto riassorbito dall'indennizzo riconosciuto per la cessazione del servizio senza il prescritto preavviso.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/07/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 450,00 (quattrocentocinquanta/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'Operatore TIM è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI