

**DETERMINA****Fascicolo n. GU14/751701/2025****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 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;

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 10/05/2025 acquisita con protocollo n. 0115810 del 10/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La signora XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa numero XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, dichiara, in sintesi, quanto segue. Titolare del contratto TIM Premium Fibra, alle ore 14:20 del 29-11-2024 ha dichiarato telefonicamente di voler recedere dal suddetto contratto all'operatore Tim n. AN723 (oppure AM723). L'operatore ha dichiarato che avrebbe ricevuto entro 5 giorni una telefonata al cellulare per avere conferma della volontà di recedere alle ore 13:20 del 05-12-2024, non avendo ricevuto alcuna telefonata, ha confermato telefonicamente all'operatore Tim n. AA361 la volontà di recedere. Con Pec dell'8-12-2024 ha ulteriormente confermato la disdetta alla linea fissa e al collegamento Internet inoltre ha dichiarato che eventuali comunicazioni la Tim avrebbe potuto farle al proprio numero di cellulare. Nonostante ciò, ha ricevuto le fatture da pagare per i mesi di gennaio, febbraio e marzo 2025 nonché vari solleciti. Ha poi ricevuto la fattura da pagare anche per il mese di aprile 2025. Il comportamento pervicace della TIM è proseguito con l'invio da parte della TIM di una raccomandata elettronica avente ad oggetto "sollecito di pagamento e preavviso di sospensione". La TIM ha mostrato di

essere perfettamente organizzata, infatti subito dopo l'istanza dell'08/04/2025 inoltrata per mezzo della piattaforma ConciliaWeb, ha assicurato in data 10/04/2025 di avere ricevuto la mia disdetta relativa alla linea, ed il 13/04/2025 ha comunicato che la richiesta è stata lavorata, Pertanto è chiaro che volontariamente la TIM non ha dato corso alla proprie comunicazioni di recesso effettuate tramite operatore in data 29/11/2024 (operatore n. AN723 o AM723) e in data 05/12/2024 (operatore AA361) e tramite Pec in data 08/12/2024. In definitiva per circa quattro mesi e mezzo la TIM volontariamente ha ignorato la richiesta di disdetta alla linea fissa e al collegamento internet, causando notevole disagio e fastidio. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) un risarcimento di euro 500,00 per i suoi reiterati comportamenti vessatori e molestie.

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare, 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. Sempre in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che il CORECOM non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. Contesta, pertanto, la quantificazione del petitum avanzata da controparte, in quanto concretante proprio una richiesta di risarcimento del danno: risarcimento euro 500 per reiterati comportamenti vessatori e molestie. In relazione alla richiesta di disdetta dell'utenza si conferma che questa è avvenuta in data 11/04/2025 e risultano già stornate da tempo le fatture di gennaio, febbraio e marzo 2025, la fattura di dicembre 2024 contiene i canoni per il mese di dicembre (dovuto) ed è regolare. La Situazione Amministrativa è regolare poiché TIM prevederà lo storno di tutte le fatture successive fino a fine ciclo contabile. Sulla base di quanto sopra indicato TIM richiede l'estromissione dal procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata da parte istante può trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare, corre l'obbligo rappresentare che, non essendo il Co.Re.Com. competente a pronunciarsi in ordine alle richieste di risarcimento del danno, trattandosi di materia riservata alla giurisdizione ordinaria, la richiesta dell'istante sarà interpretata come richiesta di indennizzo, ai sensi delle Linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS. L'istante lamenta la mancata gestione da parte dell'operatore della propria richiesta di recesso formulata telefonicamente in data 29 novembre 2024, circostanza questa non contestata dall'operatore. Nella considerazione che l'operatore è tenuto a gestire la richiesta di recesso entro 30 giorni dalla ricezione si ritiene che, a decorrere dal 29 dicembre 2024, l'operatore sia tenuto a provvedere allo storno o al rimborso di tutti gli importi fatturati oltre tale data, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica eventualmente affidata a società di recupero crediti. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) si evidenzia che l'istante ha prodotto copia di PEC datata 8 dicembre 2024, con la quale ha reiterato la richiesta di recesso, senza ricevere alcun formale riscontro da parte dell'operatore, neppure fattivamente. Tale condotta configura una mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP. Pertanto si ritiene equo, in applicazione dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, che l'operatore sia tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo, per mancata risposta al reclamo, nella misura massima prevista di euro 300,00.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2025, è tenuta a 1) stornare e/o rimborsare tutti i costi fatturati successivamente al termine di 30 giorni dalla richiesta di recesso, ossia dal 29 dicembre 2024 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; 2) La società TIM SpA è tenuta inoltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica eventualmente affidata alla società di recupero crediti; 3) La società TIM SpA è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00).

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  
Gianpaolo Simone