

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/839111/2026****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 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 Assemblies 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 CAMMARATA STEFANO, del 12/05/2026 acquisita con protocollo n. 0175013 del 12/05/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX nella sua istanza descrive che " in data 9 luglio inviava pec di disdetta a tim della linea telefonica in oggetto allegando nella mail il modulo di disdetta e copia dei miei documento. Tim rifiuta la disdetta dicendo che i documenti erano scaduti quando si evince che sono perfettamente validi. Fatto reclamo sia telefonico che pec il 27/09/2025 con l'aiuto di un punto vendita tim, non si è risolto . A settembre 2025 tim comunicava di inviare i documenti nuovi tramite punto vendita e ciò è stato fatto ma la linea non è mai stata recessa. in pratica sia per il reclamo che per la disdetta non ho ricevuto risposta soddisfacente. Chiede la disdetta della linea telefonica in quanto la documentazione e' conforme secondo le policy di tim e il rimborso delle fatture emesse dal momento del recesso fino ad oggi, che regolarmente sono state pagate, da agosto 2025 a marzo 2026. Tutte le fatture hanno importo uguale di euro 48,58 tranne le ultime due periodo fatturazione marzo e aprile di euro 51.58. l'ultima fattura di aprile con scadenza maggio non è andata in pagamento in quanto ho disattivato il RID quindi il rimborso include le fatture da agosto 2025 a marzo 2026, e si richiede nota credito della fattura di aprile 2026

La Telecom Italia spa non ha presentato alcuna memoria e nel corso dell'udienza regolarmente svoltasi non ha replicato, con significativi elementi disculpanti, alle richieste avanzate da parte istante.

A fronte delle richieste avanzate da parte istante, non è stato replicato da parte avversa nessuna giustificazione . Pertanto viene espresso accoglimento agli indennizzi quantificati in istanza e viene disposta l'ordine di emettere la necessaria nota di credito per stornare la fattura del mese di aprile 2026, emessa dallo stesso gestore e non saldata dal cliente.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 12/05/2026, è tenuta a al pagamento della somma di euro 392,00 in favore dell'istante XXXX XXXX. Tale pagamento dovrà essere effettuato entro il tempo di 60 gg dalla data di pubblicazione sul sito Agcom del presente dispositivo, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come richiesto dallo stesso istante. Il gestore avrà inoltre cura di emettere apposita nota di credito per stornare la fattura emessa nel mese di aprile 2026 e riferentesi alla stessa utenza telefonica e di darne tempestiva comunicazione allo stesso odierno 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
Salvatore Buscemi