

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/850027/2026****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 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 16/06/2026 acquisita con protocollo n. 0220890 del 16/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istanza narrata dalla odierna ricorrente narra che in data 10/06/2025 è deceduta la sig.ra XXXX XXXX, titolare della linea telefonica n. XXXXXXXXX. In qualità di erede, la sottoscritta XXXX XXXX ha provveduto a richiedere la cessazione della linea per decesso tramite tre distinti invii, tutti rimasti privi di riscontro positivo da parte dell'operatore: Ognuno dei tre invii è stato preceduto e seguito da contatti telefonici con il servizio clienti TIM, senza esito. Nonostante la regolare e tempestiva richiesta di cessazione per decesso, l'operatore ha continuato a fatturare affidando il recupero crediti a società terze: in data 27/02/2026, la società GE.RI. S.r.l.u. ha notificato alla defunta una messa in mora di euro 381,57. In data 20/04/2026, la sottoscritta ha avviato la procedura di conciliazione (istanza n. 832818), conclusasi il 30/05/2026 con verbale di mancato accordo datato 10/06/2026. In data 30/05/2026, la sottoscritta è venuta a conoscenza di una nuova intimazione di pagamento di euro 384,96 inviata alla defunta dallo Studio Legale Griffanti, al quale è stato dato riscontro segnalando la pendenza della controversia.

Il gestore telefonico telecom non ha depositato alcuna memoria e durante la discussione dell'udienza, regolarmente convocata e tenutasi, non ha fornito plausibili spiegazioni per non avere adempiuto a quanto richiesto

A fronte di quanto esposto dall'istante e dalla documentazione inoltrata in piattaforma a sostegno delle proprie richieste ed avuto riguardo della mancanza di validi motivi di opposizione da parte del gestore, si ritengono accoglibili le richieste avanzate dal ricorrente che prevedono l'annullamento dell'insoluto pendente e di qualsiasi altra pendenza economica sino al termine del ciclo di fatturazione, l'annullamento del contratto in essere, nonché il ritiro, senza oneri per l'istante della pratica di recupero crediti. Viene respinta la richiesta di indennizzo a favore dello stesso istante in quanto non motivata da supporto regolamentare.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/06/2026, è tenuta a provvedere, in relazione al contenzioso in corso tra la signora XXXX XXXX e la Telecom Italia spa, all'annullamento dell'insoluto pendente e di qualsiasi altra pendenza economica sino al termine del ciclo di fatturazione, all'annullamento del contratto in essere, nonché al ritiro, senza oneri per l'istante della pratica di recupero crediti. Viene respinta la richiesta di indennizzo a favore dello stesso istante in quanto non motivata da supporto regolamentare.

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