

**DELIBERA N. 24/26/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**E.G./TIM**

**(SMA14/802440/2026)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 aprile 2026;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato 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;

VISTA l’istanza del sig. G.E., dell’8 gennaio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0961730xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a mezzo PEC del 29/08/2024 esercitava il diritto di recesso dal servizio TIMVISION Calcio e Sport - DAZN e in data 22/10/2024 sollecitava la richiesta di disattivazione immediata del predetto servizio sempre mediante PEC all'indirizzo dedicato di posta certificata: [disattivazioni\\_clientiprivati@pec.telecomitalia.it](mailto:disattivazioni_clientiprivati@pec.telecomitalia.it);

b. in data 16/01/2025, a seguito di procedura di conciliazione avanti al CORECOM Calabria (Verbale di accordo n. [UG/712082/2024]), TIM si impegnava a disattivare il servizio e a rimborsare gli importi indebitamente addebitati fino alla fattura emessa in data 16/01/2025; di seguito, nonostante l'avvenuto rimborso degli addebiti fino al mese di dicembre 2024 la società TIM non provvedeva alla disattivazione del servizio TIMVISION Calcio e Sport - DAZN, perseverando in tal modo nella fatturazione di ulteriori addebiti per un servizio non più usufruito dall'istante a far data dal 19/08/2024;

c. pertanto, in data 29/09/2025 l'istante richiedeva nuovamente la cessazione immediata del contratto di abbonamento; pur tuttavia, l'operatore non dava seguito alla predetta richiesta e forniva riscontro a quanto reclamato.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. il rimborso degli importi addebitati per il servizio TIMVISION fino al mese di dicembre 2025 (euro 34,99 x 11 mesi);

ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata disattivazione del servizio dal 29/08/2024 al 31/12/2025;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami (PEC del 29/08/2024 e successivi solleciti) dal 29/09/2024 al 31/12/2025.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del *Regolamento*.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, si deve far presente che le Condizioni generali dell'offerta in abbonamento TIMVISION prevedono espressamente all'articolo 7, comma 4, che: *“Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, con allegata fotocopia di documento d'identità, mediante lettera (all'indirizzo indicato nella Fattura TIM) o via fax (al numero che potrà chiedere al Servizio Clienti linea fissa 187). Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e,*

*comunque, non oltre 30 giorni dalla data in cui il recesso è stato richiesto. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti relativamente al Servizio fruito fino alla data di ricevimento e registrazione da parte di TIM della comunicazione del recesso*". Orbene, dalla predetta disposizione contrattuale si evince che in pendenza del contratto di abbonamento, il recesso deve essere gestito entro 30 giorni dalla relativa richiesta e gli addebiti degli importi sono dovuti fino alla data di recesso e, comunque, *non oltre 30 giorni dalla data in cui il recesso è stato richiesto* .

Tanto premesso, va rilevato che TIM non ha depositato alcuna memoria e non ha documentato in sede di istruttoria di avere gestito nei termini contrattuali la richiesta di cessazione del servizio TIMVISION Calcio e Sport - DAZN inviata dall'istante a mezzo PEC del 29/08/2024, reiterata più volte mediante reclami telefonici e scritti e da ultimo a mezzo PEC del 29/09/2025.

Difatti, dalla documentazione prodotta agli atti da parte istante, si evince che la disattivazione dell'offerta TIMVISION è avvenuta solo nel mese di dicembre 2025, quindi oltre un anno dalla relativa richiesta, in violazione della tempistica dei 30 giorni prevista dal sopracitato articolo 7, comma 4, delle Condizioni generali. Al riguardo, va evidenziato che il ritardo dell'operatore TIM nella lavorazione della richiesta di cessazione ha comportato ulteriori addebiti, rispetto a quelli imputati fino al mese di gennaio 2025, già oggetto di rimborso, giusto verbale di accordo del 16/01/2025 relativo alla procedura di conciliazione [UG/712082/2024] conclusasi presso il CORECOM Calabria.

*Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rimborso dell'importo di euro 384,89 (euro 34,99 x 11 mesi= quale somma degli importi addebitati dal mese di febbraio 2025 al mese di dicembre 2025), deve ritenersi accoglibile.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che a fronte della mancata esecuzione della richiesta di recesso, non sussistono, nel Regolamento sugli indennizzi dell'Autorità, i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati nel periodo successivo alla disattivazione e, comunque, ai 30 giorni dalla relativa richiesta di recesso. La mancata disattivazione del servizio non può, infatti, configurarsi come "attivazione di un servizio non richiesto", trattandosi nella specie di un servizio richiesto, sia pure disdettato.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., a far data dal reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo PEC del 29/09/2025, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Al riguardo, si ribadisce quanto sopra, ovvero che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di gestione. Di conseguenza, in considerazione dei 146 giorni intercorrenti dal 29/10/2025 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 24/03/2026, data di udienza di discussione innanzi all'Autorità, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. G.E. nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 384,89 (trecentoottantaquattro/89) a titolo di rimborso degli importi addebitati dal mese di febbraio 2025 al mese di dicembre 2025,.
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 14 aprile 2026

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella