



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/682720/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 l’istanza dell’utente XXX, del 28/05/2024 acquisita con protocollo n. 0146664 del 28/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: In data 18.09.2023 il cliente attiva offerta TIM VISION CALVIO & SPORT. L’addebito del canone avviene tramite sistema ricarica automatica. A gennaio 2024 la ricarica automatica pari al canone del servizio euro 54,98 non va a buon fine. Pertanto l’offerta con tutto il pacchetto di servizi ad essa annessi rimane in stato sospeso e non può essere utilizzata dal cliente. In data 22.01.2024 il cliente richiede la cessazione dell’offerta TIM VISION CALCIO & SPORT. Soltanto in data 13.05.2024 a seguito di innumerevoli ticket si riesce a cessare l’offerta ed intanto la Tim addebita ogni mese l’offerta.

Posizione operatore: Tim richiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

Motivazione del provvedimento: Letti gli atti ed esaminata la documentazione, sulla base dell’istruttoria svolta dall’avv. XXX risulta accoglibile la richiesta dell’utente come di seguito specificato: 1) ai sensi della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non si prevede nessun indennizzo, in caso di ritardata disdetta, ma solo lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione. Pertanto all’utente deve essere rimborsato il canone mensile oltre il rimborso di €20,00 addebitati all’utente per i mesi di giugno e luglio

2024 come si evince dall'allegato depositato nel fascicolo;2) per l'indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo nulla è dovuto poichè Tim ha allegato la risposta al reclamo.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a Tim, in accoglimento dell'istanza, è tenuta a rimborsare all'utente per la ritardata cessazione del servizio richiesto la somma di €157,96 entro 120gg dalla data del presente provvedimento a mezzo bonifico o assegno intestato all'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  
Vincenza Vassallo