

DELIBERA n°_10_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/745516/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 21/07/2025;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 operatori”, di seguito denominato *Regolamento 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 07/04/2025 acquisita con protocollo n. 0090075 del 07/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante odierno è l’ XXXX XXXX, con sede a XXXXXXXXX e con varie sedi disseminate in molte provincie siciliane -, identificato con codice fiscale XXXXXXXXX. Tale soggetto nel formulario inoltrato tramite la piattaforma di ConciliaWeb, lamenta, di essere stato disagiato a causa di ripetute interruzioni dei servizi offerti dal gestore telefonico Telecom Italia spa. Nonostante ripetutamente segnalato, allo stesso gestore, a detta dello stesso xxxxxx, la situazione non ha trovato soluzione, sino alla migrazione verso altro operatore. In totale le linee interessate dalla lamentela sono all’incirca dieci e tale situazione di disagio, avrebbe provocato, anche ripercussioni negative sul proprio lavoro. Ad oggi, per tale causa, viene quindi richiesto che: 1) venga cessato ogni genere di contratto limitatamente alle reti fisse; 2) venga stornato qualsiasi insoluto ad oggi esistente; 3) venga riconosciuto un ’indennizzo- pari o superiore a 2000,00 euro, per tutti i disagi subiti nel corso del rapporto con Tim spa.

2. La posizione dell’operatore

Nel corso delle memorie regolarmente depositate dal gestore telefonico, in contrapposizione a quanto evidenziato dall'odierno istante, si evidenzia che : Le linee intestate all'Ateneo ancora attive con TIM sono le seguenti.....(omissis).

L'istante aveva già presentato n. 3 conciliazioni che si sono concluse con verbale di accordo, pertanto, i disservizi indicati nel presente formulario, erano già stati gestiti/indennizzati e non risultano nuovi reclami nel corso del 2024, ad eccezione di due disservizi chiusi entro i termini SLA, come si evince dalle info ricevute dal settore rete Fibercop. Dalle verifiche effettuate nel mese di marzo 2024 sono stati sottoscritti due contratti NICI da attivare nelle sedi di xxxxxxxx e di xxxxxxxx: Sede xxxxxxxx consistenza: - XXXXXXXX NICI - XXXXXXXX già attiva dal giugno 2023 e trasformata in VOIP - XXXXXXXX Fibra Professional - XXXXXXXX Master fittizia Sede xxxxxxxx consistenza: - XXXXXXXX NICI - XXXXXXXX già attiva dal giugno 2023 e trasformata in VOIP+ XXXXXXXX e XXXXXXXX - XXXXXXXX Fibra Professional - XXXXXXXX FWA - XXXXXXXX Master Fittizia. Nel mese di novembre 2024, molte delle linee fisse attive sul codice fiscale del cliente sono migrate a OLO. In data 14/1/2025, TIM ha ricevuto la PEC con cui l'Ateneo ha chiesto, a fronte della migrazione delle linee fisse, il blocco della fatturazione e la cessazione di tutte le linee fisse attive in TIM. Attualmente, quasi tutte le linee migrate stanno continuando a fatturare i piani rateali di vendita del router, per alcune linee le rate verranno assorbite dal rimborso dell'ACI, per altre invece è presente morosità dai conti emessi a dicembre 2024. Si precisa che sono presenti due fatture manuali – n. 6820240416000064, riferita alla fattura emessa a luglio 2023 e contenente i ratei canoni attivazione e ACI dei NIP riferiti alle linee XXXXXXXX- XXXXXXXX- XXXXXXXX- XXXXXXXX- XXXXXXXX oltre ai canoni di linee già attive e la fattura n. 6820240914001934, emessa in seguito alla richiesta del cliente di aggregazione fatture. Dall'analisi effettuata, tutta la morosità accumulata dall'Ateneo è interamente dovuta perché riferita: - ai piani rateali della vendita del router delle linee migrate a OLO; - ai bimestri dei contratti NICI antecedenti la richiesta di cessazione - fatture manuali riferite a giugno 23 e giugno 24. Alla data del deposito della presente memoria, l'insoluto ammonta a complessivi € 4.206,61. In sede di conciliazione, TIM, senza assunzione di responsabilità e per mero spirito conciliativo, aveva proposto: 1) la cessazione dei piani rateali delle linee XXXXXXXX- XXXXXXXX- XXXXXXXX -XXXXXXX -XXXXXXX - XXXXXXXX e lo storno della morosità presente dai conti emessi a gennaio 2025 e fino al termine di fatturazione, lasciando a carico del cliente il pagamento dei conti emessi a dicembre 2024; - su richiesta del cliente, TIM avrebbe cessato i contratti NICI di xxxxxxxx, linee XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX e del voip XXXXXXXX e della sede di xxxxxxxx linee XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX - XXXXXXXX e dei voip XXXXXXXX - XXXXXXXX e XXXXXXXX, restando a carico del cliente il pagamento dell'intero insoluto, comprensivo delle fatture 6820240416000064 di € 835,53 e 6820240914001934 di € 859,00. Si precisa che, vista la richiesta di cessazione inoltrata a fine gennaio 25, è stato richiesto al gruppo competente di cessare tutti i contratti attivi. Pertanto, per avere una situazione amministrativa complessiva di quanto dovuto (trattandosi di contratti NICI

presenti in organico prodotti che restano di proprietà del cliente) occorrerà attendere l'espletamento tecnico e l'emissione delle fatture di chiusura. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere storni e/o indennizzi, salvo valutazioni conciliative in udienza. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede al Corecom Sicilia di voler: nel merito, rigettare l'istanza per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

A fronte dell'articolata memoria difensiva da parte del gestore, non si riscontra alcun documento, allegato da parte dell'istante, che dia fondo all'esternazione dei disagi subiti, nel tempo e nelle varie sedi, nella stessa gestione dei servizi contrattualizzati. Mancando quest'ultimo decisivo presupposto, non si ritiene che siano accoglibili le richieste di parte istante, di qualsiasi natura. Tra l'altro, nel corso dei successivi approfondimenti e durante il corso dell'ultima udienza nel tentativo di trovare un accordo, è emerso che alla data di oggi, il debito maturato nei confronti dello stesso gestore, da parte istante, è pari a circa 6.400,00 euro. A fronte di tale somma la richiesta conclusiva a saldo e stralcio, che non è stata accettata da parte istante, formulata dal gestore, era quella del pagamento- anche rateale- di un corrispettivo pari a poco più della metà, ma, oltre i 2000,00 euro, l'istante non ha acconsentito di trovare un punto di incontro, avuto riguardo anche al fatto che l'istante ha rifiutato le soluzioni transattive proposte dallo stesso gestore, sia in conciliazione che in definizione. A fronte di una mancata intesa, non si ritiene comunque di dover esprimere ulteriori valutazioni che non siano quelle relative ad una mancanza di adeguate motivazioni e comprovate giustificazioni, che possano attribuire responsabilità ed oneri a carico del gestore chiamato in causa.

DELIBERA

Per quanto sopra trascritto in merito alla controversia che vede contrapposto l'Ateneo di san Michele - codice fiscale XXXXXXXXX - e la Telecom Italia spa, si ritiene di rigettare ogni richiesta avanzata da parte istante.

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.

Palermo 21/072025

IL PRESIDENTE

