

DELIBERA n°_2_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/773845/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 23/01/2026;

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*”, 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 02/09/2025 acquisita con protocollo n. 0213713 del 02/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Lo XXXX XXXX, odierno istante, sostiene di aver sottoscritto un contratto telefonico per una connettività che sarebbe dovuta essere abbinata alle numerazioni telefoniche, già attive presso la sede. Stante la corretta procedura, la linea identificata con la numerazione XXXXXXXX, non è mai stata attivata a causa di problematiche tecniche rilevate dal tecnico intervenuto per l’installazione, il quale, ha asserito che non era possibile attivare la connettività. Lo stesso tecnico, tra l’altro, a causa di queste difficoltà, non ha neanche consegnato il router. Nonostante il KO tecnico, l’operatore ha comunque emesso le fatture riferite all’utenza in questione senza dare riscontro ai reclami inoltrati via PEC e via email, per la risoluzione della problematica. A oggi persiste la problematica relativa alla fatturazione, che ammonta a quasi 700€ di insoluto non dovuto. Per tale stato di cose viene richiesto lo storno dell’insoluto ed il relativo indennizzo per la mancata attivazione della linea e della nuova tecnologia proposta.

2. La posizione dell’operatore

Nella memoria difensiva depositata regolarmente dal gestore viene descritto che in data 18-06-25 il cliente contatta il servizio assistenza precisando quanto già scritto via PEC: "...facendo seguito al reclamo in precedenza ricevuto, ci richiama il cliente e comunica che la linea XXXXXXXX non è stata attivata poiché la trasformazione non è stata possibile...". Risollecita risoluzione e gestione per quanto riguarda le fatture emesse. Contattare al rec XXXXXXXX. Il reclamo viene gestito dal gestore sempre come non fondato: "la linea risulta regolarmente attiva a seguito regolare contratto, non risultano a sistema richieste di cessazione del cliente". In data successiva, viene dato riscontro ad un ulteriore reclamo e vengono effettuati controlli che evidenziano come la linea risultava attivata, così come la consegna del modem. Tra l'altro la linea, controllata, risulta perfettamente funzionante e allineata. Viene a questo punto presa in carico la richiesta con la quale il cliente invia PEC per chiedere cessazione linea XXXXXXXX. Si provvede quindi ad emettere ol di cessazione. A Settembre 2025 viene ricevuta la richiesta della copia contratto. e la stessa è stata evasa e riscontrata negativamente in quanto mancava la documentazione necessaria per richiedere la copia contrattuale. Sotto il profilo tecnico, quindi è stato verificato che l'attivazione del 17/10/2024 è stata espletata il 6/11/2024 con una installazione, configurazione e collaudo positivo. Non ci sono segnalazioni di disservizio, bensì permangono delle fatturazioni in sospeso. A completamento, della memoria difensiva, lo stesso gestore telefonico precisa che non esiste alcuna richiesta Sales Hub di Variazione su Tim Comunica Attiva con richiesta di cambio connettività di appoggio della NICI XXXXXXXX che riguardi la XXXXXXXX; È presente richiesta del 28/07/2025 con allegato contratto sottoscritto in data 22/07/25, con il quale il cliente chiede l'attivazione di una Fibra Professional FTTH da associare poi al servizio NICI XXXXXXXX. È stato emesso l'OL di attivazione di questa FTTH con TGU XXXXXXXX che però è andato in annullato per KO amministrativo. Per quanto concerne la XXXXXXXX, tale utenza non era predisposta per poter essere di appoggio al servizio NICI e che la richiesta di attivazione è stata lavorata come connettività stand alone. Agli atti esiste una copia collaudo lavori con esito positivo e Fibercop riporta: firmato dalla segretaria sig.ra Isabella Pierangelini in data 05/11/2024. La TGU XXXXXXXX che è indicata nel Modello di Collaudo è la TGU di carico o ID risorsa per la linea FTTH. Per quanto sopra evidenziato, vengono pertanto rigettate tutte le richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Durante il corso della prima udienza, si è potuto comunque capire che non trattasi di rilievo sull'installazione di una nuova linea, bensì di un trasloco di linea da un contratto ad un altro mediante il cambio dell'offerta dei servizi e della tecnologia da utilizzare. Quanto lamentato dall'istante, è stato quindi sottoposto ad una valutazione di Telecom, sulla scorta del fatto che, sembrerebbe essere insorto un equivoco di fondo e cioè che, l'operatività dei servizi fosse tale, in quanto la gestione del vecchio contratto non ha subito alcuna interruzione assicurando la continuità dei servizi resi con la vecchia tipologia di sistema e di tariffazione. Per tale motivo si è proceduto a rinviare la decisione sulla controversia in parola, ad una successiva verifica amministrativa ed a fissare una nuova

udienza, dando comunque allo stesso gestore un tempo sufficiente per attivare tutta la procedura di controllo sul traffico telefonico e verificare quindi se il traffico telefonico fosse stato imputato ad una linea (la vecchia numerazione) piuttosto che ad un'altra (la nuova in contestazione). Il gestore non riusciva neanche nel corso della seconda udienza a produrre alcuna documentazione a supporto e pertanto il dubbio precedente si riproponeva. Lo scrivente ritiene comunque fondato il fatto che l'utenza abbia continuato ad operare sulla vecchia numerazione e con la vecchia contrattualizzazione (senza migrare alla nuova tecnologia richiesta) e pertanto la valutazione finale è quella di accogliere le richieste di storno dell'insoluto esistente, formulate dall'istante e riferentesi alla nuova linea (lo XXXXXXXX) ed all'attivazione della nuova tecnologia prospettata. Tra l'altro, lo stesso istante, dichiarava in udienza, di essersi trovato a ricevere una doppia fatturazione della quale quella relativa alla nuova numerazione, molto più elevata di quella precedentemente e regolarmente pagata e pertanto, non assolveva ai suoi compiti di pagamento, reclamando da subito l'incongruenza. Di contro, non è ritenuta ammissibile la richiesta di indennizzo avanzata dalla stessa parte istante, circa il disagio subito, in quanto si ritiene che lo stesso, non abbia inciso sulla funzionalità del servizio ricevuto, bensì sulla attivazione di questa nuova contrattualizzazione, alla fine non utilizzabile per problematiche tecniche riscontrate sull'impianto e sulla rete.

DELIBERA

Per quanto sopra esposto, in merito alla controversia tra lo XXXX XXXX e la Telecom Italia spa, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste avanzate dall'istante e pertanto il gestore telefonico dovrà procedere a stornare le fatture in sospeso relativamente alla posizione amministrativa del cliente e riferentesi alla linea telefonica contestata XXXXXXXX. Vengono invece rigettate le richieste avanzate dallo stesso istante circa la corresponsione di un indennizzo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Palermo 23/01/2026

IL PRESIDENTE

