

DELIBERA n°_25_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/831613/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/07/2026;

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. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, 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 16/04/2026 acquisita con protocollo n. 0143113 del 16/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante XXXX XXXX, narra di aver sottoscritto un contratto con TIM spa in data 25/11/2025 per l’attivazione di linea fissa FTTH. Nonostante il tempo trascorso, riferisce che il servizio non sia mai stato attivato. In data 02/03/2026, in favore di quanto narrato, si è tenuta una udienza di conciliazione, conclusasi con mancato accordo. Successivamente, in data 10/04/2026, viene descritto come sia intervenuto tecnico incaricato da FiberCop per l’attivazione, ma l’intervento ha avuto esito negativo, per persistente saturazione della rete (ROE saturo), come da evidenza tecnica. Ad oggi il servizio risulta ancora non attivo e non funzionante, senza che sia stata fornita una data certa di attivazione. Viene chiesto pertanto il riconoscimento degli indennizzi previsti per ritardo/mancata attivazione del servizio, oltre eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente.

2. La posizione dell’operatore

La Telecom spa nella qualità di gestore telefonico del contratto in contestazione non ha depositato memorie difensive ed in sede di udienza non ha fornito sufficienti spiegazioni di replica avverso la contestazione in atto.

3. Motivazione della decisione

In merito a quanto evidenziato, da regolamento Agcom, vanno applicate le sanzioni previste in materia di indennizzi ai sensi dell'art. 4 della Delibera 347/18/Cons allegato A, che prevede al comma 1 un indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo, dal momento della stipula del contratto, fatto salvo, come da carta servizi, un periodo di 30 gg per verifiche tecniche ed amministrative. Tale indennizzo, viene applicato per ogni servizio richiesto. In riferimento all'art 13 della stessa Delibera, tra l'altro, è previsto, al comma 1, che tale indennizzo, aumenti di un terzo, nel caso di attivazione di linea su banda larga (come nello specifico caso.) Pertanto, rilevato che il contratto sottoscritto prevedeva sia l'attivazione di una linea telefonica con annesso utilizzo della linea dati e che tale attivazione era prevista con tecnologia FTTH, il periodo di ritardo per il calcolo dell'indennizzo, va dal 25 novembre 2025 - momento in cui è stato firmato il contratto tra le parti - al 5 marzo 2026 - data di svolgimento dell'udienza di conciliazione - , per un complessivo di 100 gg di ritardata attivazione, che al netto dei 30 gg previsti per consentire le verifiche tecniche ed amministrative del gestore telefonico, determinano un totale di 70 gg di disservizio. L'indennizzo pertanto da riconoscere in favore dell'istante, sarà pari a 20 euro al giorno da applicare sui 70 gg di ritardata/ mancata attivazione, per un totale di 1400,00 euro complessivi.

DELIBERA

In base a quanto esaminato in precedenza, in relazione alla contestazione mossa dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Tim spa (Telecom Italia, Kena Mobile) viene accolta la richiesta di riconoscimento di un indennizzo a favore dello stesso istante, per la mancata attivazione del servizio richiesto. L'ammontare complessivo dell'indennizzo da riconoscere è pari ad euro 1400,00 (millequattrocento) in virtù dei conteggi e delle specifiche ragioni sopra evidenziate. Tale attribuzione di somme dovrà essere liquidata dal gestore telefonico entro un termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, sul sito Agcom, mediante bonifico in favore dell'avente diritto, sulle coordinate Iban n.XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come richiesto, in sede di deposito dell'istanza.

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 20/07/2026

IL PRESIDENTE