AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_44_

XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/852535/2026)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/10/2026;

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. 196A1/S.G. del 21 settembre 2026 con il quale al dott. Salvatore Buscemi è affidato l'incarico di dirigente ad interim del Servizio 2 "Segreteria

CORECOM" della Segreteria Generale, per la durata di mesi 3, con decorrenza dal 16 settembre 2026, data di accettazione dell'incarico.

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 24/06/2026 acquisita con protocollo n. 0231299 del 24/06/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante evidenzia di aver segnalato al servizio clienti ma anche con evidente tracciatura in allegato malfunzionamento di rete e, disservizio. Da Marzo 2026 ha richiesto intervento tecnico al fine di avere risoluzione della problematica per avere connessione stabile e continuativa. Ad oggi nessun intervento è stato attuato. Non è possibile avviare GU5 laddove non si tratta di sospensione dei servizi ma altresì di malfunzionamento dato da posizionamento antenna come anche confermato da reparto tecnico da remoto. Per le ragioni esposte non si esclude uscita contrattuale e, le richieste formulate sono ritenute congrue per una misiura di indennizzo pari a 700,00 euro

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico non ha replicato con alcuna memoria difensiva ed in sede di udienza non ha replicato con una proposta di accordo conciliativo.

3. Motivazione della decisione

In relazione a quanto evidenziato dall'istante e dalla mancanza di riscontro difensivo da parte della Telecom , si ritengono motivate le richieste avanzate dall'istante nella misura di riconoscere un indennizzo di euro 700,00 in ragione di un disservizio su una linea affari protrattosi , senza che sia stata data la necessaria assistenza allo stesso cliente. nonchè per la mancata risposta alle segnalazioni avanzate

DELIBERA

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

In relazione a quanto esposto da XXXX XXXX avverso la Telecom Italia spa, nel ritenere le richieste avanzate pertinenti, si dispone il pagamento di una somma di euro 700 a favore dello stesso istante mediante bonifico bancario sulle coordinate iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXX. Il pagamento di che trattasi dovrà avvenire entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito Agcom.

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 16/10/2026

IL PRESIDENTE