

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/853864/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX – 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 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);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 28/06/2026 acquisita con protocollo n. 0236751 del 28/06/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX evidenzia che ha attivato TIMWIFI CASA FIBRA in data 14 Agosto 2025 e di aver segnalato (Segnalazione N. 0102924959) un guasto sulla linea FTTH 2,5 guasta. Fin da subito si è riscontrato un grave disservizio tecnico: dopo pochissimi utilizzi la linea verso la TV ha smesso quindi totalmente di funzionare impedendo la fruizione dei servizi e delle piattaforme incluse nella offerta. A fronte di tale problematica la sottoscritta ha contattato ripetutamente l'assistenza clienti di Tim, ricevendo solo rassicurazioni verbali a cui dopo tempo, dopo è seguito l'invio presso l'abitazione di due tecnici della compagnia (nel periodo tra Agosto e Settembre). Gli stessi operatori inviati da TIM hanno constatato e verbalizzato sul posto il reale malfunzionamento confermando che il segnale non permetteva l'erogazione dei giga e dei dati necessari al funzionamento della TV. A causa di questo persistente e accertato malfunzionamento e constatata l'impossibilità di godere dell'offerta prospettata nonostante l'intervento dei tecnici, la sottoscritta è stata costretta a esercitare il legittimo diritto di recesso dopo circa un mese dalla attivazione provvedendo contestualmente al passaggio verso l'operatore FASTweb. La linea è stata provata solo tre o quattro volte in

modo discontinuo (con il segnale che andava e veniva) e la reale entità del blocco totale è emersa solo al rientro delle vacanze a fine agosto. Qualsiasi minimo ritardo quindi di 15 o 20 giorni nella comunicazione o della disdetta è dipesa unicamente dal periodo feriale e dai forti ritardi con cui i tecnici di TIM sono intervenuti. La migrazione a FASTWEB è stata una scelta forzata. Si richiede la cessazione definitiva di qualsiasi pretesa economica e il blocco immediato di eventuali azioni di recupero crediti; Il riconoscimento di un indennizzo o rimborso per le spese vive documentate con il passaggio ad altro gestore e spese bollette e attivazione linea dati con TIM pari a Euro 99,00 sostenute a causa del successivo e immediato disservizio dell'operatore (costi per la spedizione e restituzione apparati e costi nuova linea oltre il disagio causato dalle continue sollecitazioni da me formulate al telefono agli operatori TIM e il tardivo intervento che si esprime in Euro 300,00

Il gestore Telecom Italia spa non ha fornito alcuna memoria in merito ai fatti contestati e soltanto successivamente ha inoltrato, tramite piattaforma una proposta di accordo, che in parte coincide con le richieste formulate da parte istante. Tale richiesta espone che non è possibile pertanto accogliere la richiesta di rimborso di EURO 99 ma, in ottica conciliativa tuttavia, a fronte dell'attuale morosità pari a EURO 425,70, la scrivente Società è disponibile a stornare interamente tale importo, a sospendere a proprie spese ogni attività di recupero del credito a cura di terze società e rinunciare a qualsiasi ulteriore pretesa economica futura. Tale genere di accordo viene motivato, in quanto, in riscontro a quanto comunicato desideriamo evidenziare che per quanto da lei affermato nel punto 3, TIM non le ha mai richiesto di comunicare il nuovo gestore semplicemente perché nell'attività di migrazione è il nuovo Operatore Telefonico che invia direttamente la richiesta al Vecchio Operatore e quindi il cliente non viene mai coinvolto in alcuna operazione o richieste. Ribadiamo invece che non risulta presente alcuna migrazione: la linea oggetto di procedimento è stata cessata da TIM per mancati pagamenti, quindi è probabile che lei abbia attivato una nuova utenza con altro operatore. In relazione al punto 4 non risultano segnalati guasti dalla data attivazione della linea che possano motivare il mancato utilizzo della stessa e la successiva giustificazione nei mancati pagamenti delle fatture (risulta accertata solo una segnalazione di guasto aperta il 22.09.2025 chiusa il 24.09.2025).

In relazione a quanto esposto dalle parti in contestazione, avuto riguardo alle successive note che si sono succedute in tempi successivi alla stessa udienza che, comunque esprimono una volontà, seppur tardiva di trovare un accordo, sulla base dello storno integrale del debito vantato dal gestore, nonchè sulla volontà di ritirare la pratica di recupero crediti, senza alcun onere per lo stesso istante, si ritiene di accettare parzialmente le richieste dell'istante per come sotto riportato in dispositivo

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/06/2026, è tenuta a fronte dell'istanza inoltrata dalla signora XXXX XXXX avverso il comportamento della Telecom Italia spa, ad eseguire quanto di seguito enunciato. Pertanto, Si dispone, un parziale accoglimento di quanto richiesto in sede di confronto che il gestore telefonico Telecom Italia spa storni l'intero insoluto esistente a carico della suddetta istante sino al termine del ciclo di fatturazione e ritiri a proprio carico e spese la pratica di recupero crediti. Viene altresì respinta qualsiasi altra pretesa di forma risarcitoria per come esposto dalla ricorrente.

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
Salvatore Buscemi