CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/857184/2026

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 07/07/2026 acquisita con protocollo n. 0250552 del 07/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX titolare della linea telefonica XXXXXXXX sostiene di aver subito l'interruzione della linea per motivi tecnici dal 27/06/2026, ad una data imprecisata.

La Telecom Italia spa non ha depositato alcuna memoria e non ha aderito a nessuna delle udienze convocate per dirimere la controversia

In mancanza di elementi di valutazione certi ed in mancanza di riscontri oggettivi, la decisione da assumere è di natura presuntiva e su questo, pesa negativamente l'ostruzionismo posto in atto dal gestore, che non ha partecipato nè al tentativo di conciliazione del 7 luglio 2026 , nè al successivo incontro programmato in sede di GU14, del 29 settembre 2026. Pertanto, si ritiene di accogliere le richieste dell'istante limitatamente al

periodo intercorrente tra la segnalazione del guasto rilevato il 27 giugno e la data di esperimento del primo tentativo di conciliazione avvenuto il 7 luglio. Ciò, determina un riconoscimento di un indennizzo per un totale di 9 giorni di guasto per una soglia di 6 euro al giorno, per ogni servizio non attivo (voce e dati - ai sensi dell' art. 6 dell'allegato A della Delibera 347/18/cons)) che comportano complessivamente l'attribuzione di un indennizzo, a favore dell'istante, di 108,00 euro

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/07/2026, è tenuta a in virtù di quanto evidenziato, riconoscere un indennizzo a favore dell'istante XXXX XXXX - - di euro 108,00 pagabile entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom. Il pagamento dovrà essere effettuato sulle coordinate Iban ITXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicato dal beneficiario in istanza depositata in piattaforma.

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