CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859020/2026

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 13/07/2026 acquisita con protocollo n. 0257001 del 13/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza depositata in piattaforma il sig. XXXX XXXX sostiene che in data 16/01/2026 ha inviato a TIM, tramite PEC, un reclamo con contestuale richiesta di cessazione dell’utenza fissa n. XXXXXXXX intestata a XXXX XXXX, chiedendo la chiusura del contratto e la cessazione della fatturazione. Nonostante tale comunicazione, l’operatore non ha fornito alcun riscontro al reclamo/PEC entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e dalla regolamentazione AGCOM e, soprattutto, non ha provveduto alla cessazione della linea. A seguito del reclamo, TIM ha continuato a mantenere attivo il servizio e ad emettere fatture per canoni con modifica unilaterale, servizi accessori e rate di apparati, recante ancora in addebito l’offerta “TIM WiFi Special Young Fibra”, “TIM Unica Power”, le ricariche automatiche sulle SIM mobili collegate, nonché le rate del modem TIM HUB+ e dei TIM Repeater Easymesh Wi#Fi 6. Alla data odierna (17/05/2026) la linea risulta ancora attiva e non risulta alcuna formale comunicazione da parte di TIM di presa in carico del recesso né di

programmazione della cessazione; nel frattempo sono proseguite le emissioni e/ o gli addebiti delle fatture relative all'utenza in oggetto, con aggravio economico ingiustificato a mio carico.

La presente controversia riguarda quindi: – la mancata/ritardata cessazione dell'utenza nonostante il recesso comunicato via PEC; – la mancata risposta al reclamo/PEC nei termini di legge; – l'indebita fatturazione di canoni, servizi e rate di apparati successivi alla data in cui l'utenza avrebbe dovuto essere cessata. - Richieste: Indennizzo per mancata/ritardata risposta al reclamo/PEC ; Indennizzo per ritardata cessazione dell'utenza ; Storno e/o rimborso fatture successive al recesso Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1300.0

Il gestore telefonico Telecom Italia spa non ha depositato alcuna memoria difensiva e non ha proposto alcun genere di accordo conciliativo.

Dall'esame di quanto lamentato dall'odierno istante, si deduce che il gestore telefonico, non ha ottemperato alla richiesta da parte del Sig XXXX XXXX, di cessare il contratto in essere, per la fornitura di servizi telefonici , sebbene, in data 16 gennaio , sia stata inviata allegata pec, che ben sottolineava la volontà di cessare ogni genere di rapporto contrattuale, a causa del preannunciato rincaro sulle tariffe economiche praticate. Soltanto con molto ritardo (luglio 2026), il gestore accoglieva tale richiesta di cessazione e richiedeva la restituzione del modem. Ciò nonostante continuavano le fatturazioni dei servizi immotivatamente resi. Pertanto, si ritiene di imporre al gestore Telecom Italia spa, lo storno di tutte le fatture riconducibili alla fornitura di qualsiasi genere di servizio a decorrere dalla data del 16 gennaio 2026, sino al termine del ciclo di fatturazione, nonchè di ritirare a proprie cure e spese, la pratica di recupero credito a danno dell'istante. Non si ritiene applicabile alcun genere di indennizzo in merito, a favore dell'istante, in quanto non supportato da alcuna forma di disagio avverso che caso, mai fruiva di un servizio senza un costo riconoscibile ed ad oggi in ogni caso da stornare. Nessuna delle fattispecie di riferimento analogico, trovano pertanto accoglimento per il riconoscimento di un indennizzo per come richiesto dal diretto interessato. Parimenti, non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons e successive modifiche, che determina un indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo, in quanto non è stata depositata alcuna prova documentale di reclami avverso tale stato di cose e la stessa pec del 16 gennaio depositata in piattaforma, richiede la cessazione del contratto in corso ma non è assolutamente identificabile quale un reclamo avverso la posizione del gestore, che d'altronde, in quel momento stava ricevendo esclusivamente una richiesta di disdetta e non la gestione di una segnalazione di reclamo.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/07/2026, è tenuta a procedere allo storno di tutte le fatture riconducibili alla fornitura di qualsiasi genere di servizio, intestate al sig.. XXXX XXXX e riferentesi al contratto in trattazione, a decorrere dalla data del 16 gennaio 2026, sino al termine del ciclo di fatturazione, nonchè di ritirare a proprie cure e spese, la pratica di recupero credito a danno dell'istante. La procedura di storno delle fatture indicate nonchè il ritiro della pratica di recupero crediti, dovrà essere operate entro 6o gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom.

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