CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859047/2026

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. 0257229 del 13/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX narra di subire una serie di problematiche quali Internet che si interrompe e durante la navigazione o che durante una conversazione e sopraggiunge una nuova chiamata, la nuova chiamata interrompe la conversazione in corso e si inserisce in linea senza consenso. Per tutti i reclami presentati alla Tim mi viene risposto tramite messaggio con termine ambiguo che il reclamo è stato "evaso" ma il problema continua a sussistere. Inoltre chiamando il numero dell'assistenza la risposta di un operatore avviene sempre dopo circa 1 ora dalla chiamata, probabilmente per spingere l'utente a desistere di sua sponte. - Richieste avanzate sono quelle relative alla risoluzione dei problemi, indennizzo e se non vengono risolti i problemi in tempi rapidi rescissione dei contratti senza penali per mancata assistenza e indicazione del negozio a cui consegnare il modem. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.0

La Telecom Italia spa non ha partecipato ad alcuna udienza e non ha presentato alcuna memoria difensiva

Da quanto esposto dal cliente, queste problematiche hanno una durata che va dal mese di maggio (26 maggio) a settembre 2026. In assenza della replica del gestore si può desumere che tali situazioni di disagio, vanno ricondotte a quello che è previsto nel regolamento che scaturisce nell'all'allegato A della Delibera 347/18/ cons e successive modifiche che, all'art. 6 comma 2 recita che "per i malfunzionamenti della linea mobile, è previsto, in caso di discontinuità del servizio, venga riconosciuto un indennizzo giornaliero pari a 3 euro. Per ciò che riguarda il periodo di discontinuità del servizio, accusato dall'odierno istante, si ritiene plausibile calcolare una data di inizio coincidente con il 26 maggio (data primo reclamo telefonico) sino almeno al giorno dello svolgimento dell'udienza con la partecipazione del gestore telefonico. Tale udienza ha avuto luogo il 1 ottobre 2026, ma il gestore ha comunicato la volontà di non aderire alla discussione. Pertanto, sono 129 i gg di disagio per i quali va riconosciuto l'indennizzo. A seguito di ciò, l'indennizzo spettante a favore dell'istante è pari a 387,00 euro. Per ciò che riguarda l'eventuale volontà di rescindere dall'accordo contrattuale, sarà decisione dello stesso istante avanzare formale richiesta al gestore telefonico, secondo le previste procedure per evitare di perdere la numerazione associata alla sim. Le richieste avanzate dall'istante sono quindi parzialmente accoglibili.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 13/07/2026, è tenuta a indennizzare l'istante Sig. XXXX XXXX con la somma di euro 397,00 euro. Tale importo dovrà essere pagato al beneficiario sulle coordinate bancarie, che lo stesso istante dovrà comunicare attraverso questa piattaforma al gestore telefonico. Una volta comunicate le proprie coordinate bancarie, e pubblicato il presente dispositivo sul sito dell'Agcom, decorreranno i termini di 60 gg per il pagamento dell'indennizzo.

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