CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859253/2026

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 operatori”, 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. 0258426 del 13/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, di seguito solo istante, cliente e/o utente, con la presente procedura ha contestato all’operatore TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) l’interruzione della linea telefonica XXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento la cliente ha dichiarato, che in data 25/06/2026, a causa di un lavoro effettuato dai tecnici della TIM S.p.A in una villa della stessa via, è stato staccato un filo che ha causato l'isolamento della linea telefonica. Solo in data 03/07/2026 l’utenza è stata ripristinata. In base a quanto dichiarato in istanza, l’istante ha richiesto: 1) l’indennizzo per il malfunzionamento dell’utenza.

L’operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 14/07/2025 n.ro prot. 0259892, non ha depositato memoria né documentazione ed ha comunicato, agli atti del fascicolo, di non voler partecipare all’udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richieste formulata dalla cliente può trovare accoglimento, per la ragione di seguito descritta. In via preliminare è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell'operatore e della mancata allegazione di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte dell'utente. Infatti, in assenza di allegazione da parte dell'operatore convenuto, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Il diretto precipitato dell'applicazione di tale principio (cfr., ex multis delibera Agcom 258/20/CIR), comporta, nei confronti dell'operatore regolarmente convocato, che si astenga dal difendersi nella sua qualità di convenuto, che valgano le dichiarazioni e le deduzioni di parte istante in quanto non contestate, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale dell'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c. . 68/16/CIR). Dalla disanima della documentazione agli atti prodotta è risultato che la cliente ha subito l'interruzione della linea telefonica XXXXXXXX, composta dai servizi voce e internet, nella data del 25/06/206 a che in pari data e nei giorni successivi, la stessa ha reclamato tale disservizio al gestore telefonico. In ragione di quanto sopra, pertanto, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante il dovuto indennizzo ai sensi del Regolamento in materia di indennizzi, di cui allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, ovvero ai sensi dell'art.6, commi 1 e 3, l'importo di euro 6,00 al dì, per ciascun servizio (voce e internet). Considerato che in data 25/06/206 si è verificato il disservizio e che solo in data 03/07/2026 lo stesso è stato risolto; l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante per i nove giorni di disservizio avuti sulla componente voce euro 54,00 (cinquantaquattro/00) e per quello subito sulla componente internet, il pari importo di euro 54,00 (cinquantaquattro/00); cioè la complessiva somma di euro 108, 00 (centotto/00).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 13/07/2026, è tenuta a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza, l'importo complessivo di euro 108,00 (centotto/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 3, del Regolamento in materia di indennizzi, di cui all'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS.

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