CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859321/2026

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. 0258797 del 13/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. 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) in relazione al contratto stipulato in data 28/06/2026 la mancata attivazione della linea. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato, in sintesi, di aver richiesto nella data del 28/06/2026 con ID pratica n. XXXXXXXXXX l’attivazione di una nuova linea presso il propri indirizzo. Nella data del 01/07/2026 l’appuntamento programmato con il tecnico incaricato è stato annullato, successivamente sono stati fissati ulteriori appuntamenti ma tutti sono stati rinviati, senza fornire una data certa, con causale “problema tecnico”. L’assenza della linea e della connessione ha impedito il collegamento delle telecamere ed degli apparati ai sistemi di sicurezza domestica nonché a tutti gli altri apparati connessi, causando grave disagio abitativo, familiare, organizzativo e lavorativo. In base a quanto dichiarato in istanza, l’utente ha richiesto: 1) l’attivazione della linea TIM; 2) la comunicazione di una data certa e non ulteriormente differibile per l’intervento tecnico; 3) gli indennizzi per il ritardo/mancata attivazione

della linea; 4) gli indennizzi per gli appuntamenti tecnici annullati, rinviati o non rispettati; 5) l' indennizzo per la mancata o tardiva risposta ai reclami; 6) lo storno o rimborso di eventuali importi fatturati e non dovuti; 7) la conferma della cessazione della linea TIM n. 095374726 intestata alla Sig.ra Annalisa Santisi.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 14/07/2026 n.ro prot. 0259864 non ha depositato memoria né documentazione ed ha ritenuto non opportuno presenziare all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Prima di entrare nel merito della controversia, si significa che nella presente procedura non sarà esaminata, poiché inammissibile in questa sede, la richiesta di cui al punto 7), difatti l'istante non risulta essere titolato a richiederla. Mentre, le richieste di cui ai punti 1) e 2), risultano superate considerato che il proponente ha dichiarato in atti che la linea è stata attivata 16 luglio 2026. Ed ancora in via preliminare è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento 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'istante. 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. Posto quanto sopra, dal carteggio agli atti è risultato che l'istante in data 28/06/2026 ha chiesto alla società telefonica l'attivazione di una nuova linea, presso il proprio indirizzo di abitazione. Ed ancora, che i tecnici incaricati dalla TIM hanno disatteso o rinviato i vari appuntamenti presi con l'utente, senza fornire una data certa e adducendo come scusante un "problema tecnico". Di contro la società telefonica, come in premessa meglio esposto, non ha depositato alcuna documentazione volta a provare che si sia effettivamente impegnata per rimuovere eventuali impedimenti tecnici all'attivazione del servizio, informandone nel contempo l'istante in maniera esauriente. Per quanto di intesse, si evidenzia che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Di conseguenza, qualora l'utente lamenti l'inadempimento e/o il ritardo rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di Contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, perché questi deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio se recedere dal contratto. Nel caso in esame, come in preambolo meglio evidenziato, la TIM non ha depositato alcuna documentazione atta a provare che si sia effettivamente attivata, e che abbia informato l'istante in maniera esauriente e della prevedibile durata del ritardo anche a seguito del reclamo sporto dal proponente. Orbene, la Carta dei Servizi dell'operatore prevede testualmente che: "l'attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica …"; cosicché, si ravvisa un inadempimento contrattuale della società telefonica , ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente accoglimento della domanda di indennizzo di cui al punto 3). Per quanto sopra, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 4 comma 1, del Regolamento sugli indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS nella misura pari ad euro 7,50 al dì e per ciascun servizio (voce e dati). Come sopra ribadito l'attivazione della nuova linea, considerato il contratto con data 28/06/2026, doveva avvenire entro la data dell' 08/07/2026 ed invece la stessa è stata attivata solo in data 16/07/2026, così come dichiarato dall'istante agli atti del fascicolo, pertanto l'operatore ha effettuato l'attivazione della linea con otto giorni di ritardo rispetto alla tempistica riportata nella propria Carta dei Servizi. Ne consegue da ciò che la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 60,00 (sessanta/00) quale indennizzo per la componente voce ed euro 60,00 (sessanta/00) quale indennizzo per la componente dati. Risulta altresì censurabile la condotta

dell’operatore sotto il profilo del mancato assolvimento degli oneri informativi lamentati dall’utente quali gli appuntamenti tecnici annullati, rinviati o non rispettati e di cui al punto 4); ragione per cui spetta all’istante l’indennizzo previsto dall’art. 4 comma 2, del Regolamento sugli indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS nella misura giornaliera pari ad euro 7,50 per ciascun servizio (voce e dati) per gli otto giorni di ritardo accumulati. Ne consegue che la TIM è tenuta a corrispondere euro 60,00 (sessanta/00) quale indennizzo per la componente voce ed euro 60,00 (sessanta/00) quale indennizzo per la componente dati, cioè la complessiva somma di euro 120,00 (centoventi/00). Di contro, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui al punto 5) atteso che il reclamo porta la data del 01/07/2026 e che l’istante in data 04/07/2026, quindi in pendenza dei termini previsti per dare riscontro al reclamo da parte dell’operatore, ha instaurato il procedimento di conciliazione. Difatti, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrono almeno 30 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la TIM è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente in base alla propria Carta dei Servizi. Anche la richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta poiché l’utente non si è curato di depositare in atti, la dovuta e necessaria documentazione.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 13/07/2026, è tenuta a corrispondere al sig. XXXX XXXX, , secondo la modalità indicata in istanza, l’importo complessivo di euro 240.00 (duecentoquaranta/00) quale indennizzo spettante ai sensi dell’art. 4, comma 1 e comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi di cui allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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