AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_45_

XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/860745/2026)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 12/11/2026;

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*", di seguito denominato "*Codice*", come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l'art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro di durata quinquennale tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 196A1/S.G. del 21 settembre 2026 con il quale al dott. Salvatore Buscemi è affidato l'incarico di dirigente ad interim del Servizio 2 "Segreteria

CORECOM" della Segreteria Generale, per la durata di mesi 3, con decorrenza dal 16 settembre 2026, data di accettazione dell'incarico.

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 indennizzi,* come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 16/07/2026 acquisita con protocollo n. 0264765 del 16/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXX XXXX intestatario della linea TIM FWA XXXXXXXX, lamenta che in data **16/06/2026** ha segnalato il completo malfunzionamento della linea e lo stesso non è stato ripristinato, nonostante ripetuti solleciti al servizio clienti l'invio di un reclamo formale tramite PEC . Il protrarsi del disservizio ha impedito di utilizzare il servizio per il quale sono stati sostenuti i costi contrattuali, arrecando notevoli disagi nella vita quotidiana. Chiede che, TIM provveda a: 1) ripristinare immediatamente il servizio sulla linea **XXXXXXXX**; 2) a riconoscere gli indennizzi previsti dalla normativa vigente, dalla Carta dei Servizi TIM e dalle Condizioni Generali di Contratto per il ritardo nella riparazione del guasto; 3. rimborsare i canoni addebitati durante tutto il periodo di mancata fruizione del servizio, a decorrere dal **16/06/2026** fino al completo ripristino della linea; 4. rimborsare ogni eventuale costo sostenuto a causa del disservizio, qualora documentato. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 200.0 - Disservizi

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico non ha aderito alla prevista udienza e non ha depositato alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

A supporto di quanto evidenziato dall'istante, non è stata depositata alcuna documentazione probatoria e non risultano inoltrati reclami di alcun genere. Lo stesso istante, cita una presunta pec inviata al gestore telefonico, per evidenziare il disagio

patito, ma anche in questo caso, non allega alcuna documentazione attestante quanto dichiarato. Durante il corso dell'udienza comunque svoltasi con lo stesso istante, per evidenziare la mancata adesione dell'operatore, il proponente non ha dissipato i dubbi circa la durata del disservizio e non ha integrato, neanche successivamente, la documentazione a supporto di quanto richiesto, rendendo ancor più evanescenti le sue richieste. Occorre evidenziare che la necessità di inoltrare un reclamo avverso un presunto disagio, favorisce l'eventuale ripristino del guasto da parte del gestore che non può intervenire, se non a conoscenza di quanto in corso. Il ricorso alla procedura di conciliazione non può quindi considerarsi un rimedio avverso l'interruzione dei servizi. Non ricorrono pertanto i presupposti per riconoscere il richiesto indennizzo.

DELIBERA

La richiesta di indennizzo avanzata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa non può essere accolta per la mancanza di una qualsiasi documentazione a supporto delle richieste avanzate

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 12/11/2026

IL PRESIDENTE