CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/863254/2026

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 23/07/2026 acquisita con protocollo n. 0275580 del 23/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La signora XXXX XXXX con istanza regolarmente depositata in piattaforma, descrive che " in data 04/04/2023, alle ore 19:15, ha effettuato la migrazione della linea verso altro operatore, con codice di migrazione XXXXXXXX. Con la migrazione, la chiusura del precedente contratto avrebbe dovuto avvenire automaticamente a cura dell'operatore ricevente. Nonostante ciò, TIM ha continuato a emettere fatture relative alla medesima utenza per periodi successivi alla cessazione. In particolare, ho ricevuto fatture di importo pari a € 10,52 ciascuna, con competenza dal 16/06/2023 al 16/10/2024, per un totale complessivo di € 179,19, tutte relative a un servizio non più attivo e non più fruito, in quanto migrato ad altro operatore dal 04/04/2023. Pertanto richiede: lo storno integrale delle fatture contestate, di importo pari a € 10,52 ciascuna, con competenza dal 16/06/2023 al 16/10/2024, per un totale di € 179,19, l'annullamento e la chiusura della pratica di recupero crediti collegata a tali importi, con cancellazione di ogni eventuale segnalazione a carico della

sottoscritta; il riconoscimento dell'indennizzo previsto dal regolamento AGCOM (delibera n. 347/18/CONS) la conferma scritta dell'avvenuta cessazione definitiva dell'utenza e la cessazione di ogni ulteriore fatturazione.

Il gestore Telecom Italia spa non ha partecipato alle udienze di discussione e non ha depositato memorie difensive

Preso atto di quanto dichiarato dall'istante XXXX XXXX e di fatto non contestato dal gestore Telecom Italia spa , nonostante la scarna documentazione a corredo dell'istruttoria in corso che non consente un supplemento di accertamento, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste avanzate nella misura di obbligare il gestore a procedere con lo storno dell'insoluto preteso sino al termine del ciclo di fatturazione, relativamente alla linea oggetto di contestazione - XXXXXXXX -. Altresì, lo stesso gestore, dovrà procedere al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti. Non risulta accoglibile la richiesta avanzata dallo stesso istante relativamente al riconoscimento di un ristoro sui fatti descritti, in quanto non imputabile ad alcun articolo inserito nell'allegato A della Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi derivati dalle controversie tra utenti e gestori si servizi telefonici

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 23/07/2026, è tenuta a procedere con lo storno dell'insoluto preteso sino al termine del ciclo di fatturazione, relativamente alla linea oggetto di contestazione - XXXXXXXX -. Altresì, lo stesso gestore, dovrà procedere al ritiro, a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti. Non risulta accoglibile la richiesta avanzata dallo stesso istante, relativamente al riconoscimento di un ristoro sui fatti descritti, in quanto non imputabile ad alcun articolo inserito nell'allegato A della Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi derivati dalle controversie tra utenti e gestori si servizi telefonici

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