CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/863306/2026

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. 0275805 del 23/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX, nell'istanza depositata in piattaforma, segnala il disservizio in merito alla mancata sostituzione del modem TIM, che ha smesso improvvisamente di funzionare in data 1° luglio. In data 2 luglio è stata aperta la prima segnalazione (n. 1064333757). Tuttavia, secondo quanto evidenziato, la pratica è stata aperta e chiusa nella stessa giornata senza che il problema venisse risolto e senza alcuna comunicazione . La descrizione dei fatti prosegue con l'affermazione che fosse stato riferito che ci sarebbe stato un ricontatto da parte del gestore, ma ciò non è mai avvenuto. Non avendo ricevuto alcun riscontro, in data 5 luglio, l'istante racconta di aver contattato nuovamente il servizio clienti ee di aver scoperto che la precedente segnalazione era stata chiusa senza alcuna motivazione. L'operatrice ha quindi aperto una nuova pratica (n. 1064731472). Dal 5 luglio ad oggi sono quindi proseguiti i contatti con il servizio clienti per ottenere la sostituzione del modem, ancora coperto da garanzia, ma nulla è stato risolto. A fronte di questa situazione, l'istante evidenzia ancora di aver manifestato l'intenzione di recedere dal contratto per il grave e prolungato disservizio ma è stato

comunicato che si dovrebbero sostenere i costi di chiusura del contratto (pari a €25),oltre al pagamento delle restanti rate del modem per un importo di circa €180, nonostante il dispositivo sia ancora in garanzia e non sia mai stato sostituito.

Il gestore telefonico non ha partecipato all'udienza e non ha depositato alcuna memoria difensiva

Le motivazioni esposte dall'istante evidenziano un disagio prolungato ed una mancata assistenza adeguata da parte del gestore che non può essere in alcun modo giustificata. Mancata assistenza alle problematiche esposte che è stata confermata dalla mancata partecipazione alle udienze di discussione appositamente convocate dallo Scrivente Ufficio. Pertanto, le richieste avanzate dal proponente sono accoglibili nella misura di obbligare il gestore a far recedere in tempi rapidi il cliente senza pretendere il pagamento di alcuna penale. Il gestore dovrà inoltre provvedere allo storno di tutte le fatture emesse e di tutte quelle di futura emissione sino al termine del ciclo di fatturazione e dovrà, da parte del gestore, essere ritirata senza oneri e spese a carico dell'istante la pratica di recupero del credito riconoscere un indennizzo pari a 250,00 euro in via forfettaria a favore dell'istante, quale ristoro per le mancate risposte fornite a fronte dei solleciti inoltrati del cliente, quale indennizzo per i disagi subiti, nonchè quale rimborso delle spese sostenute per l'attivazione dello stesso servizio non fruito.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell’istanza del 23/07/2026, è tenuta a provvedere a propria cura e spese alla rescissione del contratto, all'emissione dello storno di tutte le fatture emesse e di tutte quelle di futura emissione sino al termine del ciclo di fatturazione, facenti riferimento al contratto sottoscritto tra le parti. Dovrà, da parte del gestore essere ritirata, senza oneri e spese a carico dell'istante, la pratica di recupero del credito. Inoltre, dovrà riconoscere un indennizzo pari a 250,00 euro in via forfettaria a favore dell'istante, quale ristoro per le mancate risposte fornite a fronte dei solleciti inoltrati del cliente e dei disagi subiti, nonchè quale rimborso delle spese sostenute per l'attivazione dello stesso servizio non fruito. Il pagamento di che trattasi dovrà essere effettuato entro il termine di 60 gg. dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban espresse dall'istante in piattaforma : IT7XXXXXXXXXXXXXXXXX.

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