CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/865175/2026

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 28/07/2026 acquisita con protocollo n. 0283641 del 28/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX nella sua istanza depositata in piattaforma evidenzia che a causa di alcuni disservizi legati alla linea e visto l'aumento ingiustificato della fattura, ha cessato il contratto e ha restituito il modem a novembre 2025 continuando a pagare il prodotto per alcuni mesi. Non avendo avuto riscontri circa la richiesta di annullamento della rateizzazione, ha smesso di pagare. Per quanto descritto richiede : Rimborso/indennizzo di € 150 per alcune rate pagate, per la mancata risposta ai reclami e per i disservizi avvenuti prima della cessazione oltre allo storno insoluti fino alla fine del ciclo di fatturazione.

La Telecom Italia spa non ha partecipato all'udienza regolarmente convocata nel tentativo di conciliare la soluzione e non ha depositato alcuna memoria difensiva in piattaforma relativamente a quanto sostenuto dall'istante.

Dall'esame della documentazione depositata in piattaforma dall'istante, si evince che è stata allegata una ricevuta relativa alla restituzione del modem avvenuta a novembre 2025 (la ricevuta a dire il vero è pressoché illeggibile) ed una fattura relativa alla richiesta di pagamento del canone telefonico con indicato il costo di euro 5,00 quale rata aggiuntiva per l'utilizzo del modem, relativa al mese di luglio, inviata dal gestore telefonico. Pertanto, per come evidenziato dall'istante, ad ottobre lui stesso avrebbe deciso di recedere dal contratto (ma non allega alcuna documentazione a sostegno) ed a novembre restituisce il modem. Nel ritenere comunque l'atto della restituzione del modem quale una precisa volontà di recedere dal rapporto contrattuale in essere, si valuta che da tal momento, il gestore doveva interrompere la fornitura dei servizi da prestare e della relativa fatturazione . Pertanto sono accoglibili le richieste relative allo storno di tutti gli insoluti reclamati dalla data di novembre in poi e vada anche ritirata senza oneri per l'istante la pratica di recupero crediti (ove esistente) a danno del cliente. Per quanto riguarda le altre istanze avanzate relative a rimborsi o indennizzi, le stesse non sono supportate da alcuna documentazione probatoria e pertanto di difficile individuazione e quantificazione. In particolare, il riferimento ai presunti disagi lamentati circa l'uso dei servizi resi in un periodo indefinito, il pagamento di talune rate del modem successivamente alla restituzione del modem, le spese di gestione della pratica (non ammissibili comunque sotto forma di ristoro), la mancata risposta al reclamo, in quanto quest'ultimo non viene collocato in alcuna fase temporale, antecedente l'avvio della procedura.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 28/07/2026, è tenuta a stornare di tutti gli insoluti reclamati dalla data di novembre in poi e sino al termine del ciclo di fatturazione, relativamente alla linea telefonica in trattazione, di cui risulta intestataria la signora XXXX XXXX. Sarà inoltre cura dello stesso gestore ritirare senza oneri per l'istante, la pratica di recupero crediti (ove esistente) a danno del cliente. Tutte le altre richieste non sono ritenute ammissibili a

rimborso ed a ristoro, per come indicato nel dispositivo dello stesso provvedimento

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