CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/865688/2026

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 29/07/2026 acquisita con protocollo n. 0285693 del 29/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX lamenta una illegittima limitazione della sua linea telefonica, un errore contabile tra utenze e richiesta storni/indennizzi per la linea telefonica XXXXXXXX. In particolare, descrive che, a seguito di un errato trasloco, la vecchia linea è stata cessata costringendolo a pagare 138.75 € al recupero crediti, a chiusura definitiva della posizione amministrativa considerata fallace. Sulla linea attuale, richiede il blocco immediato delle nuove rate da 5€/mese per il secondo modem, in quanto il trasloco non doveva comportare un nuovo acquisto forzato. Lo stesso istante sostiene di subire una errata contestazione di morosità in quanto la limitazione amministrativa della linea (in corso dal 05/06/2026) è illegittima in quanto la TIM sta bloccando l' utenza per una fattura di luglio 2025 da 116.02 €, relativa a un altro numero adesso anch'esso cessato (XXXXXXXX) per importo pari a 82,18€ e 26,90€ per il numero attuale (XXXXXXXX). Tale fattura risulterebbe a suo dire regolarmente "PAGATA" sui sistemi generali del sito TIM, ma non allineata sull'anagrafica dell'altro numero. Sempre lo stesso istante contesta l'addebito della fattura di aprile 2026 di 26

euro per spese riattivazione servizio/linea , l'addebito della fattura giugno 2026 per spese di gestione amministrativa pari a 12.00€ e il pagamento dell'indennità ritardato pagamento fattura febbraio e marzo 2026 poiché nonostante il pagamento di 4.95€ per copia cartacea fattura non ha mai ricevuto nessuna copia cartacea , causando il ritardo dei pagamenti febbraio e marzo 2026 con un totale di 3.03€ per indennità di ritardo, nonché l'aumento della tariffa base da 24.90€ a 32.89€. A nulla sarebbe valsi i contatti avuti con gli operatori telefonici del 187. Per quanto sopra descritto, l'istante richiede : il ripristino della linea telefonica, lo storno dei costi di riattivazione, il rimborso delle penali di ritardato pagamento nonchè della gestione amministrativa della partica, lo storno dei costi del nuovo modem, ed il rimborso di quello già pagato, il ricalcolo della promozione attiva iniziale , il pagamento di un indennizzo per il distacco illegittimo della linea.

Il gestore telefonico non ha aderito all'udienza regolarmente convocata e non ha depositato alcuna memoria difensiva.

Il sig. XXXX XXXX nella ricostruzione dell'intera vicenda in discussione, non fornisce gran parte dei necessari riscontri circa i fatti narrati e pertanto, le pretese avanzate, non sono suffragate da valide prove documentali. In particolare, circa l'interruzione del servizio subita, non indica con precisione le date di inizio (probabilmente si riferisce al 5 giugno quando evidenzia una limitazione amministrativa ?) e di fine del disagio e presenta un GU5, per il ripristino della funzionalità del servizio, soltanto in data 30 luglio 2026 e cioè, dopo essere stato informato della mancata adesione al contenzioso in atto, da parte del gestore. Il riferimento che lo stesso istante fa alla richiesta giudicata illegittima di pagamenti di fatture inevase per altri contratti, ovviamente non fa parte dell'odierno giudizio e pertanto sono da ritenere inammissibili le relative richieste. , non è materia di trattazione in questa sede. Egual ragione la si evidenzia per l'irricevibilità della richiesta di rimborso per l'eventuale addebito del secondo modem. Durante il corso dell'udienza, lo stesso istante, non ha chiarito tutte le dinamiche in discussione ed ha solo confermato che la linea gli e' stata riattivata presumibilmente a fine agosto 2026. Pur stigmatizzando la mancata collaborazione del gestore telefonico nel trovare una soluzione alla complicata vicenda narrata dall'istante, non aderendo ad alcuna delle udienze conciliative appositamente convocata per trovare una soluzione ed i necessari chiarimenti a quanto lamentato , non ricorrono pertanto i presupposti per accogliere molte delle richieste avanzate dall'istante, proprio perchè prive dei necessari riscontri amministrativi e probatori di tutto quanto evidenziato. Limitatamente al disagio subito per il distacco della linea, in relazione anche al mancato riscontro da parte del gestore al provvedimento d'urgenza emanato dal Corecom, si ritiene e di poter tenere in considerazione, ai fini del riconoscimento di un indennizzo, il periodo che va dal 30 luglio (vedi GU5 depositato presso il Corecom) sino al 31 agosto (data in cui presumibilmente è stato riavviato il servizio così come ammesso dallo stesso istante). Pertanto, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato a alla Delibera 347/18/Cons si riconosce un indennizzo di 15 euro (7,50 linea telefonica e 7,50 linea dati) complessivi, per ogni giorno di distacco, valutabile per un totale di 30 giorni consecutivi, che attestano il ristoro ad un importo di euro 450,00 a favore dell'istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 29/07/2026, è tenuta a riconoscere all'istante - XXXX XXXX ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato a alla Delibera 347/18/Cons un indennizzo di 15 euro (7,50 linea telefonica e 7,50 linea dati) per ogni giorno di distacco dal servizio (per un totale di 30 giorni)consecutivi, per un importo complessivo di euro 450,00 . Il pagamento di che trattasi dovrà essere effettuato entro 60 gg dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate indicate dal beneficiario in istanza Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXX.

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