CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/866170/2026

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 operatori”, 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 30/07/2026 acquisita con protocollo n. 0287733 del 30/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX nell'istanza deposita nella piattaforma di conciliaweb narra che il 5 giugno ha richiesto il passaggio da SIM a eSIM, pagando **10 €**. La SIM è stata immediatamente disattivata ma non riceveva alcun QR code per una settimana, rimanendo senza linea. Il 15 giugno riceveva un QR code, ma l'immagine risultava illeggibile e quindi inutilizzabile. - Dal 5 al 19 giugno rimaneva quindi **senza servizio**, Il 19 giugno era quindi costretto ad acquistare una nuova SIM fisica al costo di **10 €** per poter riattivare il numero. In base alla delibera AGCOM 347/18/CONS richiede : - Interruzione totale del servizio** (5 €/giorno × 14 giorni) = **70 €** ; **Mancata attivazione del servizio richiesto (eSIM)** (2 €/ giorno × 14 giorni) = **28 €** - **Disattivazione errata del numero principale** (7 €/giorno × 14 giorni) = **98 €** - **Rimborso costi sostenuti**: 10 € (eSIM) + 10 € (nuova SIM) = **20 **Danni aggiuntivi** (SPID, corrieri, ospedale): **50 €**.

Il gestore telefonico telecom italia spa non ha presentato alcuna memoria difensiva in merito alla vicenda narrata, ma ha regolarmente partecipato all'udienza convocato evidenziando la non adeguata collaborazione del cliente durante le fasi di gestione della vicenda dell'attivazione e la mancanza di reclami attinenti quanto descritto.

Dall'esame di quanto narrato dall'istante, si evince che la procedura di attivazione del nuovo servizio richiesto dall'istante non è stata gestita nella maniera più adeguata dal gestore, si da arrecare un disagio relativo alla continuità dell'utilizzo della linea telefonica oggetto di contestazione. Da ciò si deduce che, vadano accolte parzialmente le richieste di indennizzo avanzate dall'istante in ragione di una interruzione di servizio dal 5 al 19 giugno 2026 (per una durata quindi di 15 gg) e di rimborso per i costi sostenuti per l'acquisto di una nuova e-sim (considerata che la prima e-sim non è stata attivata e che la seconda era comunque dovuta per fruire del servizio richiesto). Pertanto, ai sensi della richiamata delibera 347/18/Cons allegato A art 4, è previsto il riconoscimento di un indennizzo a favore dell'istante , di euro 7,50 per ogni giorno di ritardata attivazione del servizio, che, nel caso specifico comporta una somma da corrispondere di euro 105,0 a cui si vanno ad aggiungere i 10,00 euro per l'acquisto dell'ulteriore e-sim. Non sono invece accoglibili le ulteriori richieste avanzate dall'istante, in quanto da considerarsi ripetitive delle richieste già evidenziate in istanza e non ammissibili in quanto riferentesi ad eventuali danni subiti, materia per la quale non è competenza del Corecom esprimersi in sede di valutazione.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2026, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX in relazione a quanto evidenziato e conteggiato nelle premesse di questo provvedimento, con la somma complessiva di euro 115,00 ai sensi della richiamata delibera 347/18/Cons allegato A art 4, e del rimborso dei 10 euro spesi per il riacquisto della e-sim. Il pagamento di che trattasi dovrà avvenire tramite bonifico bancario sull'iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXX, indicato dallo stesso beneficiario, entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione del presente dispositivo sul sito web dell'Agcom.

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