CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/874763/2026

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 27/08/2026 acquisita con protocollo n. 0315271 del 27/08/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX con istanza inoltrata attraverso la piattaforma di conciliaweb lamenta che in data 16.03.2026 , presso un punto vendita TIM, sottoscriveva un contratto per la fornitura di servizi in fibra (TIM WI FI GO). Le veniva così consegnato il MODEM e venivano incaricati i tecnici per la installazione. Gli operai, tempestivamente intervenuti, non riuscivano ad attivare la linea in quanto mancava nella zona di residenza della cliente la copertura in fibra. A fronte di un servizio non goduto tuttavia la TIM inviava e continua ad inviare fatture e ciò in presenza di un esplicito invito a recedere dal contratto

Il gestore telefonico Telecom Italia spa, ha comunicato di non voler aderire all'udienza di conciliazione all'uopo convocata.

A sostegno delle ragioni dell'istante, si fa riferimento alla lettera di diffida inviata dalla stessa, al gestore telefonico che esplicita la volontà di recedere dal contratto proprio per la mancata attivazione del servizio

richiesto. Pertanto il gestore telefonico dovrà procedere ad annullare ogni pretesa nei confronti dell'istante in merito alla linea in contestazione sino al termine del ciclo di fatturazione entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom e dovrà ritirare senza onere alcuno per la cliente, XXXX XXXX la pratica di recupero crediti.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 27/08/2026, è tenuta a annullare e stornare ogni pretesa nei confronti dell'istante XXXX XXXX in merito alla linea in contestazione sino al termine del ciclo di fatturazione entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Agcom e dovrà ritirare, senza onere alcuno per la cliente, la pratica di recupero crediti, attivata nei suoi confronti

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