CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/875799/2026

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 29/08/2026 acquisita con protocollo n. 0318062 del 29/08/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX evidenzia che in data 21/03/2025 ha provveduto a cessare il contratto fastweb rispedendo il modem a maggio come indicato dall' operatore ben sapendo che non avrebbe dovuto pagare nulla , in quanto superati i 24 mesi di contratto. in realtà a dicembre ha avuto contestati con degli addebiti di 5 euro da maggio 2026. Chiede rimborso e annullamento nuove fatture a suo carico ed il rimborso di 50 euro già pagati

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia S.p.A., che le doglianze dell’utente risultano essere infondate. La controversia trae origine dalla contestazione formulata dall’istante in relazione agli addebiti concernenti le rate del modem associato all’utenza n. XXXXXXXX. In particolare, l’istante sostiene di avere provveduto alla restituzione dell’apparato e, sulla base di tale assunto, richiede l’integrale storno delle rate a scadere del modem addebitate. Tuttavia, a

sostegno della propria allegazione, l’istante non ha prodotto alcuna ricevuta, distinta di spedizione, bolla di consegna, documento di trasporto, attestazione di avvenuta ricezione o altra documentazione idonea a comprovare l’effettiva restituzione dell’apparato a TIM.

Pur in assenza di contraddittorio in udienza per la rilevata mancata partecipazione del signor Randazzo, avuto riguardo allo scrupoloso lavoro amministrativo compiuto dalla Telecom, che intanto ha accertato che la contestazione fosse rivolta alla stessa TELECOM SPA , piuttosto che alla fastweb spa, come erroneamente indicato dallo stesso istante in piattaforma, si ritiene che possa essere parzialmente accettata la richiesta avanzata dallo stesso istante in merito allo storno dell'insoluto esistente nei sistemi contabili dell'Azienda, in ragione della non rilevante somma esposta. Non ci sono i presupposti per accogliere invece la richiesta di rimborso di eventuali somme già versate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 29/08/2026, è tenuta a stornare l'insoluto esistente sulla linea oggetto di contestazione ed intestata al signor XXXX XXXX sino al termine del ciclo di fatturazione, nonchè di ritirare la pratica di recupero crediti senza ulteriori addebiti per l'istante. Il tutto entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul sito 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