

DELIBERA N. 23/2026

**XXX/TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/816727/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 08/06/2026;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo*

Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 25/02/2026 acquisita con protocollo n. 0071368 del 25/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 8.3.2024 ha attivato un nuovo contratto con Tim per la linea fissa della propria abitazione, con cambio del numero telefonico;
- b) Tim ha continuato a fatturare anche il numero 0744981011, costringendo alla revoca dell'addebito bancario.

In base a tali premesse, l'istante chiede la cessazione della linea XXX, oltre allo storno/rimborso dei relativi addebiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) dalle verifiche eseguite, non sono state rinvenute richieste di disdetta per la numerazione indicata dall'utente;
- 2) oltre che infondata nell'an, la domanda di storno e rimborso è altresì infondata nel quantum e non è dato comprendere come controparte sia giunta a chiedere il rimborso della somma di € 450,00 ;
- 3) nei sistemi di TIM non è neppure stato rinvenuto il presunto reclamo del 28.10.2025 allegato, comunque successivo di oltre un anno alla data in cui controparte assume che TIM non avrebbe più dovuto emettere fatture per la linea n. XXX.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante contesta la fatturazione dei costi riferiti alla linea XXX, rispetto alla quale sarebbe dovuto cessare ogni addebito perché, in suo luogo, Tim avrebbe dovuto attivare una nuova numerazione.

Nonostante quanto asserito, va evidenziato che l'istanza non è corredata da una documentazione idonea a dimostrarne la fondatezza: non è stata depositata alcuna

richiesta di cessazione della linea XXX e/o di attivazione di altra numerazione. Inoltre, non risulta in atti alcuna fattura o altra documentazione contabile atta a dimostrare l'addebito di importi non dovuti.

L'istante deposita infatti, unitamente alla domanda, il primo foglio della fattura di maggio 2025 che, di per sé, non prova alcunchè circa la richiesta di cessazione della linea e dell'indebita fatturazione.

Neppure gli estratti conto, in atti, costituiscono documenti che supportano la fondatezza della pretesa dell'utente circa la mancata disattivazione o l'addebito di somme non dovute.

Tanto premesso, si deve evidenziare che l'utente ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Tim non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla sig.ra XX, XX – X (X), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 08/06/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente
Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli