

DELIBERA N. 52/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/822349/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 10/09/2026;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/03/2026 acquisita con protocollo n. 0100352 del 16/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "[...] ho stipulato un contratto in data 07/09/2024 e successivamente ad agosto 2025 avendo fatto trasloco di residenza, ho presentato richiesta di trasloco della linea ma non ho mai ricevuto nessuna comunicazione in merito nè tantomeno è avvenuto il trasloco. Pertanto in data 12/09/2025 ho richiesto cessazione della linea, dato che non avevo ricevuto nessun riscontro in merito, la quale è avvenuta in data 11/10/2025. Nonostante ciò nella fattura che sarebbe dovuta essere di chiusura n. RS03113775 ho ricevuto il costo di attivazione di euro 23€ e 10€ di costi di TIM SUPER RATA RESIDUE COSTO DI ATTIVAZIONE. Tra l'altro ho ricevuto un'altra fattura n. RS03341106 contenente ulteriore rata di attivazione pari a 10€, tuttavia ad oggi dall'app mi risulta in emissione un'ulteriore fattura. Preciso, che il modem non mi è mai stato consegnato e avevo in dotazione uno di mia proprietà". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. € 7,80 per ogni giorno lavorativo di ritardo oltre i tempi previsti dal contratto o dalla normativa II. rimborso della fattura RS03113775; III. storno di tutte le fatture successive a quest'ultima.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Non è provato anzitutto il pagamento della fattura di cui viene chiesto il rimborso. Circa poi la richiesta di indennizzo di € 7,80 "per ogni giorno lavorativo di ritardo.." non viene specificato a quale titolo dovrebbe essere corrisposto tale indennizzo e a cosa dovrebbe essere correlato il lamentato ritardo; con conseguente infondatezza della relativa richiesta". La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. La richiesta sub I) risulta generica e non adeguatamente documentata e circostanziata, in quanto l'istante non ha individuato e circoscritto in maniera chiara e puntuale la fattispecie di indennizzo dedotta, né ha prodotto la documentazione comprovante le richieste di trasloco e di cessazione della linea, elementi necessari ai fini della verifica dei

fatti allegati e dell'eventuale spettanza dell'indennizzo richiesto. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. La domanda sub II) non può essere accolta in quanto agli atti non risulta prodotta la fattura della quale viene richiesto il rimborso, né risulta fornita prova dell'avvenuto pagamento della stessa. La richiesta sub III) risulta generica e non adeguatamente documentata atteso che in atti risulta prodotta unicamente la fattura n. RS03341106 del 16/12/2025, dell'importo di euro 10,00, recante il solo addebito del costo di attivazione. Inoltre nel fascicolo documentale non v'è evidenza di alcuna contestazione specifica idonea a evidenziare l'illegittimità delle fatture oggetto della richiesta in esame. Al riguardo, l'Autorità ha affermato il principio secondo cui, qualora la richiesta di storno sia formulata in termini generici e non consenta di individuare le ragioni poste a fondamento della contestazione delle fatture, in assenza di specifici reclami o di elementi idonei a dimostrare l'illegittimità degli addebiti, le fatture ancora insolute devono essere saldate dall'utente (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). Pertanto, la suddetta richiesta non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 10 settembre 2026

Il Direttore

Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente

Dott. Michele Bordo