

DELIBERA N. 55/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/823464/2026)**

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 19/03/2026 acquisita con protocollo n. 0105499 del 19/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, telefonia fissa e internet rappresenta quanto segue: «Ero cliente Tim dal 15/09/1993 quando per motivi economici ho deciso di eliminare sia linea internet che linea voce in quanto ho dovuto tagliare tutti i costi superflui (mi basta il cellulare). Ho inviato la disdetta a gennaio 2025. Purtroppo tale disdetta non è mai stata lavorata pertanto ho constatato addebiti fino a maggio 2025. Il 26/05/2025 mi sono recata in banca per revocare addebito. Da allora continuano ad arrivare fatture e solleciti di pagamento». Sulla base di tali premesse chiede rimborso delle fatture pagate e non dovute nel numero di 4 per € 49,45 cadauna, con chiusura del ciclo di fatturazione e ritiro a spese dell'operatore delle pratiche di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, nel merito, rappresenta: «Preliminarmente si rileva come le dichiarazioni di parte istante non trovino riscontro nei sistemi aziendali di TIM. In particolare, a seguito delle opportune verifiche effettuate, non risulta agli atti alcuna richiesta di cessazione della linea, né in forma scritta né telefonica, che possa essere ricondotta al mese di gennaio 2025, come invece dichiarato dalla ricorrente. Le affermazioni di parte istante non risultano corroborate da alcuna evidenza documentale e non trovano conferma nei tracciati informatici aziendali, dai quali emerge, al contrario, la regolare prosecuzione del rapporto contrattuale sino alla cessazione amministrativa intervenuta per cause imputabili alla morosità maturata. La linea n. 09xxxxxx09 risulta infatti cessata a far data dal 6 novembre 2025 con causale "per morosità", a fronte del mancato pagamento delle fatture emesse nel periodo compreso tra maggio 2025 e gennaio 2026, per un ammontare complessivo pari ad € 365,53. Ne consegue che gli addebiti contestati si riferiscono a un rapporto contrattuale ancora attivo e correttamente gestito, in assenza di una valida ed efficace richiesta di recesso comunicata secondo le modalità previste. Parimenti, la circostanza relativa alla revoca dell'addebito bancario, avvenuta il 26/05/2025, costituisce una determinazione unilaterale della cliente che non equivale, né può essere assimilata, a una richiesta di cessazione del contratto nei confronti dell'operatore, restando ferma la permanenza delle obbligazioni contrattuali sino alla formale interruzione del servizio. Alla luce di quanto sopra esposto, le pretese avanzate da parte istante risultano prive di fondamento, non potendo ravvisarsi alcuna condotta irregolare imputabile a TIM, la quale ha operato nel pieno rispetto della disciplina contrattuale e regolamentare applicabile».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda fonda la propria ragion d'essere nell'asserita effettuazione della disdetta, da parte dell'utente, nel mese di gennaio 2025. Il gestore sostiene non sia intervenuta alcuna disdetta e precisa, correttamente, che non può assumere valore di disdetta la mera revoca dell'addebito bancario dei canoni. L'utente allega in atti soltanto la revoca del mandato presso la propria banca al pagamento dei corrispettivi in favore di Tim. Nel fascicolo documentale è assente qualsiasi comunicazione di disdetta, e non vi sono comunicazioni che possano farne desumere l'esistenza, come solleciti alla lavorazione del recesso o reclami riferiti alle fatture oggi in contestazione. 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). Nessuna responsabilità in capo al gestore può essere riconosciuta, dunque, in assenza di evidenze dell'effettivo esperimento della disdetta, con la conseguenza che la richiesta formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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