

DELIBERA N. 07 - 2026

**XXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/602199/2023)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del venticinque marzo 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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 19/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"Per i numeri XXX e XXX si chiede la contestazione di tutte le fatture emesse da quando sono partite ad oggi. Oltretutto le comunicazioni di recesso sono state fatte subito nell'immediato. Richiedo per le due numerazioni, l'annullamento di tutte le fatture emesse fino ad oggi, il ritiro delle pratiche al recupero crediti e la chiusura totale in esenzione spese!! Chiedo vengano stornate tutte le fatture emesse fino ad oggi!!"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria difensiva in data 05/06/2023 rappresenta quanto segue: "In relazione all'istanza di definizione della controversia in oggetto, Tim spa, in persona del suo procuratore XXX, rappresentata e difesa, giusta procura notarile del 12.01.2023, che si deposita (doc.n. 1), dall'XXX, si costituisce con la presente memoria e rileva quanto segue. Parte istante, in estrema sintesi, si duole della fatturazione di due linee fisse, chiedendo lo storno integrale dell'insoluto. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi di seguito esposti. Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Preme innanzitutto evidenziare che controparte non si disturba neanche a ricostruire i fatti oggetto della domanda, omettendo totalmente di indicare quale sia l'effettiva doglianza ossa nonché di quali importi sta chiedendo lo storno. A corredo della stringata riga scritta dall'utente nella sezione "descrizione dei fatti", controparte poi produce documenti privi di qualsivoglia valenza probatoria. Lo "screen" prodotto ex adverso ed asseritamente relativo ad una richiesta di recesso, non contiene infatti né il testo della missiva né viene riportato neppure l'indirizzo PEC a cui tale comunicazione sarebbe stata inviata. Non è neppure presente la ricevuta di avvenuta consegna. E' dunque evidente come tale documento sia privo di qualsivoglia valore probatorio e come dovrà essere considerato dal Comitato come tamquam non esset. Parimenti privo di qualsivoglia pregio processuale è l'ulteriore documento prodotto da controparte. Tale missiva, che controparte qualifica come reclamo inviato via PEC, è privo di ricevuta di avvenuta consegna e, oltretutto, è stato inviato da un soggetto differente rispetto all'odierno istante. Inoltre, anche volendo dar credito a quanto affermato da controparte circa l'invio di tale comunicazione, la scrivente difesa non può esimersi dall'evidenziare come tale PEC - ferme le contestazioni di cui sopra - sarebbe stata inviata nella medesima data del deposito dell'istanza di conciliazione, paralizzando così qualsivoglia efficacia ed utilità di tale asserito reclamo. In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che la Sig.ra XXX ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti

alcuna idonea documentazione, non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. In punto, poi, rilevano in ogni caso 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 altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di Tim dovrà essere rigettata. In ogni caso, ferma l'eccezione di inammissibilità sopra esposta, nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM in quanto quest'ultima ha assolto diligentemente agli obblighi contrattuali assunti, per cui nessun addebito di responsabilità potrà esserle imputato. In particolare, la linea n. XXX è stata attivata in data 14.04.2022 ed è cessata per morosità il 15.11.2022, mentre la linea n. XXX è stata attivata il 25.05.2022 ed è cessata per morosità il 21.11.2022. TIM ha regolarmente inviato copia delle condizioni contrattuali ed economiche delle offerte prescelte dall'utente (doc.n.2 e doc.n.3). Occorre evidenziare come non risulta che l'utente abbia mai inviato alcun reclamo circa qualche disservizio od errata fatturazione nel periodo di vigenza dei contratti. Alla luce di quanto esposto è evidente la correttezza dell'operato di TIM SpA che, dunque, dovrà essere esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità. Si precisa che ad oggi persiste una morosità imputabile a controparte pari ad € 1037,16 (doc.n.4) che dovrà essere integralmente saldata. Tutto ciò premesso, Tim SpA come sopra rappresentata e difesa CHIEDE previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, che l'Autorità adita rigetti le domande avversarie.”

3. Motivazione della decisione

In linea con l'eccezione sollevata dalla parte resistente, l'Ufficio ritiene non accoglibile l'istanza presentata dalla parte istante, in quanto redatta in forma indeterminata e generica, priva dei requisiti minimi di chiarezza, specificità e completezza richiesti ai fini della sua valutazione. In particolare, l'istanza non contiene elementi idonei a individuare con precisione l'oggetto della controversia, né risulta corredata da documentazione o circostanze fattuali tali da consentire l'avvio di un'adeguata istruttoria; peraltro, l'istante non ha fornito alcuna replica all'eccezione formulata dalla controparte. Si rammenta che, ai sensi della normativa di settore, le istanze devono essere corredate da informazioni chiare, circostanziate e complete, tali da permettere al Corecom l'esercizio efficace delle proprie funzioni di conciliazione e/o definizione. Infatti, il creditore che intende agire in giudizio è gravato dall'onere di dimostrare i fatti posti a fondamento della propria pretesa. Nel caso di specie, tale onere non risulta assolto dall'istante. Come chiarisce l'art. 2697, comma 1, c.c., “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”; ne consegue che su di lui incombe, quantomeno, un minimo onere di allegazione. In difetto

dei suddetti requisiti, le richieste avanzate devono pertanto ritenersi inammissibili e, conseguentemente, vengono rigettate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Torino, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate