

**DELIBERA n°\_18\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)  
(GU14/797163/2025)**

**Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 20/05/2026;

**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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

**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 Sicilia);

**VISTA** la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

**CONSIDERATO** che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

**VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

**VISTO** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**VISTO** il D.S.G. n. 59/A1/S.G. del 30 marzo 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo stipulato in data 30 marzo 2026, con il quale è differito alla data del 30 giugno 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

**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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

**VISTA** l’istanza del sig. XXXX XXXX del 10/12/2025 acquisita con protocollo n. 0317827 del 10/12/2025;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. XXXX XXXX di seguito solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) l’interruzione per motivi tecnici dell’utenza di tipo privato XXXXXXXX dalla data del 20 agosto 2024 alla data del 18 marzo 2025. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:

- da agosto 2024 fino a marzo 2025 la linea telefonica è stata caratterizzata da continui guasti ;

- di aver effettuato numerose segnalazioni;- di aver ricevuto un rimborso per un solo mese pari ad euro 60,00 (sessanta/00).

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

1) il rimborso per l’intero periodo di disservizio;

2) gli indennizzi automatici previsti.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito solo *TIM, società e/o operatore*, non ha presentato nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento prot. n. 0318340 del 10/12/2025 la propria memoria. Solo in sede di eventuali memorie di repliche, così come prescritto nella nota d'avvio appena sopra menzionata, l'operatore ha depositato un documento intitolato "Informazioni e chiarimenti da TIM" nel quale ha sinteticamente argomentato quanto di seguito. In base alla segnalazione ricevuta il 26/06/2025 è stato effettuato un intervento di riparazione raccordo cavetto, e subito dopo sono state effettuate prove con il cliente che ha confermato la riparazione. In ragione di tale disservizio nella fattura di agosto 2025 è stato effettuato un accredito in favore dell'istante di euro 60,00 (sessanta/00) come da stralcio di fattura in uno alla presente. L'operatore proseguendo ha inoltre evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni fatte dall'utente, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale facendo notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la domanda fatta. Mentre in questo caso l'istante non ha prodotto alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie pretese. L'operatore ha ulteriormente dichiarato che, oltre alla segnalazione sopra meglio menzionata, non risultano giunti ulteriori segnalazioni né reclami. Per quanto sopra, ha pertanto chiesto al Corecom l'estromissione dal procedimento.

## **3. Controdeduzioni dell'istante**

L'istante, in sede di memorie di repliche, ha indicato semplicemente " il rigetto istanza di estromissione" ed ha depositato della sommaria documentazione.

## **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In modo preliminare è da evidenziare che ambedue le parti non si sono attenute a quanto prescritto nella nota di avvio del procedimento ove è testualmente indicato che " *Si fa presente che, ai sensi dell'articolo 16 del sopra citato Regolamento, mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica.....*" per le ragioni che seguono. L'operatore, nel termine prescritto dei 45 giorni, non ha prodotto alcuna memoria né ha depositato alcuna documentazione di conseguenza le informazioni ed il solo documento prodotto in sede di memoria di repliche non potranno essere prese in considerazione, in questa sede, per la decisione. Per le medesime ragioni, la documentazione prodotta dall'istante solo in sede di "eventuali memorie di replica..." non potrà essere presa in considerazione. L'utente nei

fatti, avrebbe dovuto e nel qual caso potuto fornire tale documentazione, poiché già nella sua disponibilità, in sede di deposito dell'istanza e ciò a supporto ed a chiarimento delle pretese fatte. Si significa altresì, che anche nella prodromica istanza conciliativa, acquisita d'ufficio agli atti, nessuna documentazione è stata prodotta nel pertinente fascicolo. Ulteriormente, e sempre a carico dell'utente, si evidenzia l'irricevibilità dell'ulteriore documentazione prodotta nella postuma data del 17/02/2026, ovvero quando anche il termine ultimo (memorie di repliche) indicato nella nota di avvio del procedimento de qua era ormai superato. Premesso quanto sopra, nel merito, si rileva che l'istanza presentata è risultata eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione come sopra meglio detto, che invece doveva essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese fatte da parte dell'istante. Sul punto, si richiama il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016). Nell'istanza l'utente ha dichiarato di aver subito l'interruzione dell'utenza di tipo privato XXXXXXXXX per un lungo periodo (20 agosto 2024 – 18 marzo 2025) ma al riguardo, attese le argomentazioni di cui sopra, non ha allegato alcunché a fondamento ed a prova delle doglianze fatte. Tale insufficienza probatoria ha impedito di effettuare l'esatto riscontro di quanto dichiarato nell'istanza. Nei fatti, non è risultato assolto da parte dell'utente l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudice. Infatti, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c. che, nel caso di specie, come sopra ribadito non risulta essere stato assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante dell'Autorità e dei Corecom in materia di onere della prova, secondo cui *“l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”*, da cui discende che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Tale carenza di prove, non ha consentito, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore. Per tutto quanto sin qui esposto, tenuto conto che l'istante non ha assolto al proprio onere probatorio ai fini della dimostrazione della fondatezza delle proprie doglianze in ordine al prolungato disservizio subito, nessuna delle domande formulate risulta accoglibile per genericità e indeterminazione delle stesse.

**DELIBERA**

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXX nei confronti della TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

*Palermo20-/05/2026*

IL PRESIDENTE