

DELIBERA n°_22_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/807978/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/07/2026;

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. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 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 XXX XXXX del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0026410 del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo *istante, cliente e/o utente*, con la presente procedura ha contestato all’operatore TIM S.p.A per la linea telefonica XXXXXXXX, l’errata fatturazione. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver ricevuto dal mese di aprile 2025, le fatture con addebiti per servizi a pagamento mai richiesti ragione per cui in data 04/09/2025 ha chiesto l’annullamento ed il ricalcolo delle stesse, di non aver ricevuto alcuna risposta e di aver inviato un sollecito nella successiva data del 29/09/2025. In base a quanto dichiarato in istanza, l’utente ha richiesto:

1) l’annullamento ed il ricalcolo di tutte le fatture.

2. La posizione dell’operatore

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo *operatore, società e/o TIM*, nel corso del contraddittorio, in modo sintetico, ha dichiarato quanto di seguito. In modo preliminare ha asserito che l'utenza telefonica **XXXXXXXXXX** è stata attivata in data 08/03/2024 ed in data 19/09/2025 è stata cessata, altresì che la fatturazione emessa, così come già ribadito al cliente nella risposta data al reclamo PEC, non presenta alcuna anomalia. Proseguendo, la società telefonica ha evidenziato la totale genericità della contestazione fatta in relazione all'errata fatturazione dichiarando che ciò non gli ha consentito di riscontrare in modo dettagliato ed opportuno quanto lamentato dal cliente. Ha inoltre significato che alla TIM non risultano reclami o contestazioni in itinere del rapporto contrattuale, ma che l'unico reclamo è quello del mese di settembre 2025, quando il proponente l'istanza non era più cliente. Ha comunque dichiarato nonché documentato agli atti, in uno alla memoria, di aver dato debita risposta PEC al reclamo ricevuto. Poi ed in merito alla situazione amministrativa del cliente ha ribadito nonché documentato agli atti, una situazione insoluta, ovvero mancati pagamenti delle fatture pari ad euro 1.377,87 (milletrecentosettantasette/87). In conclusione ed in ragione di quanto argomentato e documentato, la TIM ha chiesto al Corecom, nel merito, di rigettare l'istanza ed ha invece richiesto, in questa sede, il saldo delle fatture ad oggi ancora insolute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. In primis è doveroso evidenziare che l'istante in itinere del rapporto contrattuale così come da documentazione agli atti prodotta, non ha mai reclamato l'errata fatturazione subita a suo dire "*dal mese di maggio 2025*", se non unicamente nella postuma del 19/09/2025, ovvero data di cessazione del rapporto contrattuale. Si significa sul punto, che le fatture come da Carta dei Servizi, devono essere reclamate cadauna al ricevimento o al più tardi prima del dovuto pagamento, evento che nel caso in questione non si è verificato. E non solo, a fronte di una eventuale contestazione il cliente è tenuto al parziale pagamento delle fatture, ovvero è tenuto a pagare le somme non contestate così come da orientamento giurisprudenziale dell'Autorità, ma non di omettere del tutto il pagamento delle fatture ricevute così invece è avvenuto come da situazione insoluta rappresentata da TIM nel proprio scritto e non eccepita né contestata con documentazione probante prodotta a supporto, da parte dell'utente. Invero l'istante al ricevimento di ogni singola fattura, oggi contestata, doveva nell'immediato sporgere un reclamo a TIM evidenziando, tra l'altro in modo analitico, le singole voci che intendeva contestare, ed alla scadenza dovuta, effettuare il parziale pagamento delle fatture, ovvero in concreto pagare unicamente le somme non contestate. Sempre dalla documentazione agli atti prodotta risulta che la TIM ha, diversamente da quanto dichiarato dall'istante, dato debita risposta PEC al reclamo dell'istante. In ultimo si evidenzia che il contratto così come indicato dall'utente risulta essere un semplice foglio privo di numero di utenza e di firma di sottoscrizione sia dell'istante che della TIM. Alla luce delle osservazioni che precedono, nel merito, non può essere accolta la richiesta di annullamento ed il ricalcolo di tutte le fatture e di cui al punto 1) considerato sia la genericità nella formulazione dell'istanza che della carenza

dell'onere probatorio gravante sul proponente. Orbene, sulla base delle evidenze documentali agli atti prodotta (reclamo e parziali fatture), la domanda formulata dall'istante non risulta sufficientemente idonea a fondare e a circostanziare adeguatamente le pretese di parte, con riferimento sia all'*an*, al *quomodo*, sia al *quantum debeatur* (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Difatti, fermo restando il principio del *favor utentis*, sull'istante comunque ricadono, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché quelli relativi alla produzione documentale. L'utente, nel reclamo agli atti prodotto, non ha indicato né i servizi a pagamento che si assumono come non richiesti né i relativi addebiti. Attesa la genericità della domanda sopra indicata sovviene sul punto quanto statuito dall'Agcom con la delibera n.73/19/CIR che cita “*Qualora l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né nell'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento*”. E non solo, l'istanza risulta carente anche con riferimento all'onere probatorio gravante sul proponente, difatti l'Autorità nel merito, 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*” (Delibera Agcom . 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la giusta valutazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. Ovvero nel caso in questione l'istante nel depositare parziale fatturazione, doveva specificare analiticamente quali fatture aveva contestato e nel contempo, in modo analogo, doveva indicare quali voci di importi di ognuna non riteneva dovuti. In difetto di tali precise indicazioni, questo Corecom non può autonomamente valutare la parziale documentazione all'uopo prodotta, ne discende pertanto che la richiesta così come formulata non può trovare accoglimento. Per le duplici motivazioni di cui sopra si è ampiamente argomentato, l'istanza di cui si discute non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza fissa XXXXXXXX, 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.

Palermo 20/07/2026

IL PRESIDENTE