

DELIBERA n°_37_

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/830726/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 14/09/2026;

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*”, 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;

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 13/04/2026 acquisita con protocollo n. 0139677 del 13/04/2026;

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 alla TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) la mancata lavorazione della richiesta di disdetta dell’utenza di tipo privato **XXXXXXXXXX**, formulata in data 12/11/2025. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto di seguito:

- in data 12/11/2025 di aver inviato la richiesta di disdetta debitamente firmata e correttamente compilata a mezzo PEC che è stata regolarmente accettata e consegnata a TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile);

- in data 05/01/2026, non avendo ricevuto alcun riscontro, di aver inoltrato un reclamo PEC;

- di aver fatto numerose chiamate al 187 e di aver avuto conferma che le PEC inviate erano state ricevute;

- di aver richiamato il 187 in data 02/04/2026 e di aver parlato con l’operatore DC794;

- la TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) ad oggi, non ha cessato il contratto e continua ad emettere fatture.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- 1) la cessazione del contratto dalla data dal 12/12/2025;

- 2) l’annullamento delle fatture n. RV00163944, RV00635690 e RV01010150 e di quelle successive poiché non dovute;

3) l'indennizzo per la tardiva gestione del recesso ai sensi della Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito solo *TIM, società e/o operatore*, è risultata inadempiente in quanto nei termini prescritti nella nota di avvio del procedimento prot. n. 0140282 del 14/04/2026, non ha presentato memoria né documentazione, ma ha comunque partecipato all'udienza di discussione

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito meglio descritte. In via preliminare è doveroso significare che, data la mancata costituzione dell'operatore, ed attesa dunque l'assenza di prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alle doglianze dell'istante, i fatti contestati dal cliente sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. Sul punto, difatti l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: *“Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art.115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificatamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato, va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno /rimborso”* (delibera Agcom n. 151/15/CIR). Sempre, in modo preliminare, si significa che, in sede istruttoria, è stato chiesto all'istante di depositare nel fascicolo l'accettazione da parte di TIM delle PEC inviate in data 15/11/2025 (recesso) ed in data 05/01/2026 (reclamo) e lo stesso, nel termine dato, le ha depositate in atti. Premesso ciò, dalla disanima del carteggio in atti e per quanto discusso ed appreso in sede dell'udienza di discussione, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e nei modi di seguito meglio specificati. Con la presente procedura l'istante ha contestato la prosecuzione della fatturazione successiva alla richiesta di recesso del contratto inerente l'utenza telefonica **XXXXXXXXXX** formulata a mezzo PEC nella data del 15/11/2025. Per il caso in questione va richiamato che, ex art. 1335 Codice Civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia, cosa che nel qual caso non è avvenuta considerato che l'istante, come sopra ribadito, ha depositato agli atti l'accettazione da parte di TIM della disdetta PEC del 12/11/2025. E' doveroso ribadire, sulla tematica, che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui allegato A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *“tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o*

richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso". Tale principio generale deve essere anche letto alla luce di quanto previsto nella Carta dei Servizi dell'operatore, che cita in particolare *"il cliente può recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al Servizio Clienti 119 o all'indirizzo indicato nella fattura TIM"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa. Come sopra riportato, in atti risulta la PEC del 12/11/2025 corredata di ricevuta di avvenuta consegna, prodotta da parte istante. Pertanto, nel caso di specie, considerato che la TIM ha ricevuto nella data del 12/11/2025 la comunicazione di recesso a mezzo PEC, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 12/12/2025, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta. Alla luce di quanto sopra esposto, pertanto l'istante ha diritto, alla cessazione del contratto in esenzione spese ed alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutte le fatture relative all'utenza **XXXXXXXX** emesse successivamente alla data del 12/12/2025, data in cui il contratto è da intendersi cessato. Inoltre, l'operatore è onerato di ritirare, a proprie cura e spese, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in accoglimento alle richieste dell'utente e di cui ai punti 1) e 2) qui trattate congiuntamente. Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo e di cui al punto 3) considerato che per consolidata giurisprudenza dell'Autorità (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibere n. 5/2022 e 15/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicarsi per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti. Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico. Nel proseguo, si evidenzia che l'istante ha dichiarato di aver chiamato diverse volte il 187 per reclamare l'accaduto e poi, in data 05/01/2026 di aver inoltrato un reclamo PEC all'operatore di cui, ha depositato in atti, la relativa ricevuta di accettazione. Sul punto, si richiama, anzitutto, il combinato disposto dell'art. 8 com-ma 4 e dell'art. 11 comma 2 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, il quale prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento

della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, per cui la mancata risposta al reclamo di cui sopra, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*. È opportuno precisare che, agli atti del procedimento risulta un unico reclamo del 05/01/2026 con il quale l'istante contesta la mancata lavorazione della cessazione dei servizi. Nel caso di specie, come in preambolo meglio argomentato, l'operatore non ha dato prova di aver fornito una risposta al predetto reclamo. Quindi, nel qual caso, trova applicazione l'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del 04/02/2026, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore, e il *dies ad quem* nella data del 07/04/2026, data dell'udienza conciliazione. Pertanto, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 4) l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 155,00 (centocinquantacinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*, a titolo di indennizzo per i 62 giorni di mancato riscontro al reclamo.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX, nei confronti della TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) in relazione all'utenza di tipo privato **XXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica della presente, alla cessazione del contratto in esenzione spese per l'istante ed alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutte le fatture relative all'utenza **XXXXXXXXXX** emesse successivamente alla data del 12/12/2025 nonché a ritirare, a proprie cura e spese, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) è altresì tenuta, a corrispondere all'istante entro 60 giorni dalla notifica della presente e secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 155,00 (centocinquantacinque/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.
4. Di rigettare l'ulteriore richiesta

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.

Palermo 14/09/2026

IL PRESIDENTE