AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°_42_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**
**(GU14/850414/2026)**

# Il Corecom Sicilia

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 16/10/2026;

**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. 196A1/S.G. del 21 settembre 2026 con il quale al dott. Salvatore Buscemi è affidato l'incarico di dirigente ad interim del Servizio 2 "Segreteria

CORECOM" della Segreteria Generale, per la durata di mesi 3, con decorrenza dal 16 settembre 2026, data di accettazione dell'incarico.

**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 17/06/2026 acquisita con protocollo n. 0222808 del 17/06/2026;

**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) in relazione all'utenza telefonica di tipo privato ***XXXXXXXX*** l'addebito dei costi di recesso/disattivazione. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato di aver chiesto la disattivazione della linea telefonica ***XXXXXXXX*** e di aver restituito, come previsto, il modem. Successivamente di aver inviato diverse PEC con allegata la ricevuta di restituzione dell'apparato.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

1) lo storno delle fatture relative alla restituzione del modem ed il ritiro della pratica di recupero crediti " Service Line srl".

**2. La posizione dell'operatore**

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito solo TIM, società e/o operatore, non ha presentato le memorie ma è si è presentato all'udienza di discussione.

**3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulata dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute

risulti generica e non supportata dalla documentazione dovuta, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis,* per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, a questo Corecom di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo, anche dopo la richiesta fatta dal responsabile del procedimento nella data del 18/06/2026 con ID 7310343, idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, né ha ritenuto necessario partecipare all'udienza di discussione seppur regolarmente convocato. Invero nel fascicolo risulta depositato il reclamo PEC del 29/12/2025, sprovvisto delle ricevute di invio ed accettazione, invece dovute in questa sede, a cui risulta allegata la raccomandata di disdetta fatta il 19/02/2025 e non il modulo di restituzione del modem alla TIM . Nel caso di specie, si ritiene, che l'istante non ha soddisfatto i propri oneri probatori e ne consegue che, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese, (modulo di restituzione del modem) le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

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.

*Palermo 16/10/2026*

IL PRESIDENTE