CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/857011/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell’utente XXXX XXXX, del 07/07/2026 acquisita con protocollo n. 0249805 del 07/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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) la doppia fatturazione ricevuta a seguito del passaggio della linea telefonica XXXXXXXX di tipo privato, ad altro operatore. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato di aver richiesto la migrazione dell’utenza che è stata attivata dall’altro operatore in data 21/01/2026; mentre, la TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), ha continuato ad emettere fatture ed ha cessato la linea solo nella postuma data del 07/05/2026. In base a tali premesse l’istante ha chiesto: 1) l’annullamento delle fatture dei mesi di febbraio, marzo ed aprile 2026; 2) lo storno parziale della fattura di maggio 2026, riconoscendo solo di dover pagare gli oneri di disattivazione.

La società TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito per brevità TIM, società e/o operatore, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 09/07/2026 n. prot. 0253292 non ha depositato memoria né

documentazione; e seppur regolarmente convocata non ha ritenuto necessario presenziare all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per la documentazione agli atti prodotta, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate. In via preliminare, si evidenzia che, data la mancata costituzione dell'operatore come meglio in preambolo argomentato, e dunque considerata 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. Infatti, sulla questione, 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, và ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno /rimborso" (delibera Agcom n. 151/15/CIR). Con la presente procedura l'istate ha contestato l'errata fatturazione ricevuta da parte di TIM dalla data del 22/01/2026 alla data del 07/05/2026, atteso la richiesta di migrazione dell'utenza XXXXXXXX verso altro operatore che si è concretizzata in data 21/01/2026. Orbene, dalla disanima della documentazione agli atti prodotta, fattura n. RV02246044 del 16/06/2026, si è potuto constatare, così come asserito dal cliente, che solo in data 07/05/2026 la TIM ha cessato la linea sui propri sistemi e in tale data ha addebitato il costo di disattivazione pari ad euro 23.00 (ventitre/00). In ragione di quanto sopra descritto, la TIM è tenuta a stornare nella fattura n. RV02246044 del 16/06/2026 tutti gli importi in essa addebitati al netto dei 23,00 euro (ventitre/00) che l'utente è tenuto a pagare in quanto dovuti (costo di disattivazione/migrazione). Inoltre, la società telefonica è tenuta a stornare, dalla data del 22/01/2026 alla data 31/05/2026, tutte le fatture emesse con onere di aggiustamento della situazione contabile- amministrativa dell'istante ed a ritirare, a propria cura e spesa, la pratica di recupero crediti affidata a società terza, così come da documentato prodotto agli atti, dal cliente.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/07/2026, è tenuta a stornare la fattura n. RV02246044 del 16/06/2026, al netto dei 23,00 euro (ventitre/00) che l'utente è tenuto a pagare in quanto dovuti (costo di disattivazione/migrazione). E' altresì tenuta, a stornare le fatture emesse, dalla data del 22/01/2026 alla data 31/05/2026, con onere di aggiustamento della situazione contabile- amministrativa dell'istante ed a ritirare, a propria cura e spesa, la pratica di recupero crediti affidata a società terza.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi