CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/858775/2026

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 11/07/2026 acquisita con protocollo n. 0256593 del 11/07/2026

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 alla TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) per l’utenza telefonica XXXXXXXX di tipo privato, il ritardo nella cessazione del servizio. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato di non aver potuto usufruire, sin dall’attivazione, dei servizi inerenti l’utenza XXXXXXXX ragione per cui in data 03/02/2026 ha comunicato, tramite apposito modulo, il recesso dal contratto di abbonamento del servizio telefonico. La richiesta non è stata lavorata nel termine dei 30 giorni previsti, ed ha asserito, di aver nel frattempo, restituito il modem che gli era consegnato e pagato le fatture ricevute. In ragione di quanto rappresentato, l’istante ha richiesto: 1) lo storno delle fatture emesse nel periodo sopra indicato; 2) il rimborso delle fatture pagate e non dovute;

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. 0257679 del 13/07/2026, non ha presentato memoria né documentazione; ma ha presenziato all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. In modo preliminare è doveroso significare che, data la mancata costituzione dell'operatore come meglio in preambolo argomentato, considerata 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. Infatti, a tal proposito, 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) Premesso quanto sopra, dall'istruttoria svolta e per quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione, è risultato che il cliente in data 03/02/2026 ha chiesto la cessazione del contratto che è stata lavorata da TIM molto tardivamente. Ed ancora che l'utente, nel frattempo, ha eseguito i pagamenti delle fatture ricevute, come da documentazione agli atti versata e consegnato il modem. Nel fascicolo, difatti è stata depositata la fattura n. RV01809468 emessa il 16/05/206 da dove si evince che l'utenza, in tale data, è ancora attiva e che " non risultano fatture scadute da saldare". Per quanto sopra rappresentato ed agli atti documentato, si configura una condotta negligente di TIM che nel termine dei 30 giorni dalla data della richiesta fatta (03/02/2026), ovvero in data 03/03/2026, non ha così come previsto dalla normativa e dalla Carta dei Servizi, cessato il contratto e la relativa fatturazione per l'utenza XXXXXXXX. In ragione di tale negligenza la TIM è tenuta, in accoglimento alle richieste dell'istante e di cui ai punti 1) e 2), a stornare dalla data del 03/03/206 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, le fatture emesse con carico di emissione delle rispettive note di credito; ed a rimborsare all'istante oltre l'importo di euro 118,73 (centodiciotto/73) che lo stesso ha documentato agli atti di aver pagato, gli altri eventuali importi pagati. In ragione di quanto sopra, la TIM è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'istante e a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti, affidata a società terza. La società TIM non ha nulla a pretendere il relazione all'apparato modem, considerato che il cliente ha dichiarato di averlo restituito e che nulla è stato eccepito da parte della società telefonica.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 11/07/2026, è tenuta a stornare dalla data del 03 marzo 2026 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, le fatture emesse per l'utenza telefonica XXXXXXXX con carico di emissione delle rispettive note di credito; ed a rimborsare all'istante oltre all'importo di euro 118,73 (centodiciotto/73), gli altri eventuali importi pagati. La TIM è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile- amministrativa dell'istante e a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti affidata a società terza. La TIM non ha nulla a pretendere il relazione all'apparato modem.

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