CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/859087/2026

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 operatoriniche”, 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 13/07/2026 acquisita con protocollo n. 0257502 del 13/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, , di seguito solo istante, cliente e/o utente, con la presente procedura ha contestato alla TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile) per l’utenza telefonica di tipo privato XXXXXXXX, le fatture ricevute. Nell’istanza introduttiva del procedimento, il cliente ha dichiarato, in sintesi, quanto di seguito: - in data 25/11/20202 di aver aderito al contratto con l’ offerta TIM Unica (voce fisso + dati mobile su 3343194142); - in data 23/04/2025 di aver migrato l’utenza in WIND TRE, a causa del progressivo aumento dei canoni; - il giorno 24/04/2025 di aver restituito il modem; - di aver subito una gestione amministrativa disordinata (fatture con addebiti per super-rata costo attivazione e rate modem, note di credito parziali, solleciti di pagamento); - di aver effettuato, per il tramite del negozio multibrand TIM , diversi solleciti; - di aver ricevuto ulteriori fatture (da ultimo RV04607817 del 16.11.2025 per €30,52) - ad oggi, di avere ancora una posizione amministrativa aperta con TIM; In base a tale premesse l’istante ha chiesto: 1) lo storno integrale dell'insoluto e la chiusura definitiva di ogni partita amministrativa; 2) la regolarizzazione della posizione

amministrativa; 3) il ritiro della pratica di recupero del credito; 4) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; 5) il rimborso delle spese legali; 6) la penale ai sensi dell'art. 1 comma 292 della L. 160/2019.

L' operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIMLa 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. 0257851 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 dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei termini, di seguito meglio descritti. In via 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. L'Autorità ha affermato infatti, in relazione a quanto sopra esposto, 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).Orbene, sia per quanto emerso in sede di discussione (udienza) che dalla disanima della documentazione agli atti versata, è risultato che l'istante in data 23/04/2025 ha effettuato la migrazione dell'utenza verso altro operatore (WIND) e che nella successiva data del 24/04/2025 ha spedito l'apparato modem a TIM con RA 00013026958. Dal carteggio, è risultato altresì che la società telefonica ha emesso fatture anche dopo il passaggio dell'utenza ad altro OLO nonché parziale note di credito nelle date del 16/06/205, 16/08/2025 e 29/10/2025 e che nella tardiva data del 16/11/2025 ha anche emesso la fattura n. RV04607817 di euro 30,52 con scadenza 06/12/2025 quando il rapporto contrattuale, era o quanto meno doveva essere cessato, da tempo. Non solo, è stato documentato dall'istante che la società telefonica ha recapitato, al proprio domicilio, solleciti di pagamento e/o preavvisi. Considerato quanto sopra, in accoglimento alle richieste dell'istante e di cui ai punti 1) 2) e 3) , qui trattati congiuntamente, la TIM è tenuta a stornare dalla data del 24/04/2025, e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, le fatture relative all'utenza XXXXXXXX con carico di emissione delle rispettive note di credito ed a regolarizzare la situazione contabile-amministrativa dell'istante nonché; a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti, affidata a società terza. Dato il negligente comportamento tenuto dalla società telefonica, può essere accolta la richiesta di cui al punto 6) ragione per cui la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) quale penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della Legge 160/2019. Mentre deve essere rigettata la richiesta di cui al punto 4) considerato che agli atti del fascicolo non risulta depositato alcun reclamo inviato all'operatore. Parimenti, deve essere rigettata la richiesta di spese e di cui punto 5), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta essere stata prodotta agli atti, la documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/07/2026, è tenuta a corrispondere all'utente secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 100,00 (cento/00) quale penale ai sensi dell'art. 1 comma 292 della Legge 160/2019. E' tenuta altresì a stornare, dalla data del 24/04/2025 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, le fatture relative all'utenza XXXXXXXX con carico di emissione delle rispettive note di credito ed a regolarizzare la situazione contabile- amministrativa dell'istante nonché; a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti, affidata a società terza. Di rigettare le ulteriori richieste.

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