corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_46_

XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/860944/2026)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 12/11/2026;

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 della sig.ra XXXX XXXX del 17/07/2026 acquisita con protocollo n. 0265362 del 17/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX di seguito solo *istante, cliente e/o utente*, con la presente procedura ha contestato all'operatore TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) per l'utenza telefonica ***XXXXXXXX*** la modifica delle condizioni contrattuali, l'addebito per costi di recesso/disattivazione, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, nonché altro. Nell'istanza introduttiva del procedimento la cliente ha dichiarato di aver effettuato nel mese di ottobre 2025 la cessazione/migrazione dell'utenza verso altro operatore. Nonostante le varie chiamate fatte al servizio clienti per chiedere la conferma e la cessazione della fatturazione, le stesse vengono emesse dalla TIM S.p.A. fino al mese di aprile 2026. L'utente ha dichiarato altresì, di aver effettuato più contestazioni al servizio clienti ma di non aver avuto, ad oggi, alcun riscontro.

In base alle dichiarazioni rese, l'istante ha richiesto:

1) lo storno integrale della posizione debitoria ed il ritiro della pratica di recupero crediti;

2) l' indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi e, contrattuali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 17/07/2026 n.ro di prot. 0266004, non ha depositato memoria né documentazione ed ha comunicato, agli atti del fascicolo, di non voler partecipare 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 di seguito descritte. In via preliminare è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell'operatore e della mancata allegazione di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte dell'utente. Infatti, in assenza di allegazione da parte dell'operatore convenuto, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale *"il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".* Il diretto precipitato dell'applicazione di tale principio (cfr., ex multis delibera Agcom 258/20/CIR), comporta, nei confronti dell'operatore regolarmente convocato, che si astenga dal difendersi nella sua qualità di convenuto, che valgano le dichiarazioni e le deduzioni di parte istante in quanto non contestate, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale dell'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c. Nondimeno, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nel caso di specie, non risulta essere stato assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante dell'Autorità

in materia di onere della prova, secondo cui *"l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione",* da cui discende che *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Infatti, dall'istruttoria svolta, si è potuto appurare che sia nella presente procedura che nella prodromica istanza UG/859275/2026 , l'unico documento prodotto agli atti è una lettera datata 12/05/2026 che l'istante ha ricevuto dallo studio legale incaricato dalla TIM per il recupero del credito vantato. La cliente non si è curata di depositare nel fascicolo le fatture che oggi contesta né ha indicato gli importi che intende non dovuti alla TIM. Non solo, non risulta agli atti alcun reclamo scritto trasmesso all'operatore; mentre per le contestazioni effettuate al servizio cliente l'utente non si è curato di indicare alcun dettaglio utile e necessario quali ad esempio la data in cui è stata fatta la segnalazione, il codice identificativo dato, il nominativo dell'addetto del call-center etc. Preme evidenziare in questa sede, che a ciascuno di essi venga attribuito dall'operatore un codice identificativo, immediatamente comunicato al cliente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sul relativo stato di lavorazione, la cui omessa allegazione non consente la dovuta verifica in questa sede. Nell'istanza l'utente, tra l'altro, non si è curato di indicare la data di effettivo passaggio all'altro operatore , né si è curato di depositare agli atti, l'eventuale richiesta di cessazione fatta a TIM. Dal quadro sopra esposta, emerge che l'istante, in questa sede, non ha assolto l'onere probatorio afferente al procedimento in esame in quanto non ha allegato alcun documento giustificativo che attesti le lamentele fatte in istanza. Il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell'utente in combinato con l'impossibilità di ricavare il valore delle richieste fatte conducono al rigetto integrale dell'istanza stante l'impossibilità di accertare l'"*an"*, il *"quomodo"* ed il *"quantum"* del verificarsi del disservizio" (Delibera Agcom n. 161/16/CIR.).

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A. in relazione all'utenza telefonica di tipo privato ***XXXXXXXX***, 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 12/11/2026

IL PRESIDENTE