CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/863966/2026

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 24/07/2026 acquisita con protocollo n. 0278796 del 24/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito 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 di tipo privato XXXXXXXX la doppia fatturazione a seguito di passaggio dell’utenza ad altro operatore e l’interruzione della linea a causa di motivi tecnici. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver subito nella data del 15/12/2025 l’interruzione della linea telefonica e di aver segnalato il disservizio. A seguito delle plurime segnalazioni sono intervenuti i tecnici della TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) ma il problema non è stato risolto. In data 14/01/2026, atteso il perdurare del disservizio, di aver deciso di cambiare operatore. La TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile), nonostante il mancato utilizzo della linea telefonica ed il passaggio ad altro operatore, ha continuato ad emettere le fatture addebitando anche i costi degli interventi, che non sono stati risolutivi. In base a quanto dichiarato in istanza, l’istante ha richiesto: 1) l’annullamento nelle fatture dei

costi degli interventi; 2) l'annullamento nella fattura del costo dell'ultimo mese del contratto e annullamento della richiesta del pagamento dopo il 14 gennaio. L'istante ha dichiarato di voler pagare le ultime rate del modem.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 27/07/2026 prot. n.ro 0279909, non ha depositato memoria né documentazione e non ha presenziato all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richieste formulata dall'istante posso trovare un parziale accoglimento, per la motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso 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. Premesso ciò, dalla disanima della documentazione agli atti prodotta, fattura Fastweb n.ro M004730930 del 01/02/2026, è risultato che l'istante nella data del 13/01/2026 ha rescisso il contratto con la TIM e dal giorno successivo, ovvero il 14/01/2026 ha contratto un nuovo rapporto con la Faswteb S.p.A. La rescissone ha coinvolto anche la numerazione mobile XXXXXXXX che l'utente pagava a TIM in fattura grazie all'opzione TIM Unica. Con riferimento al disservizio avuto sulla componente internet si fa presente che pur non essendoci reclami scritti agli atti, il disservizio de quo è stato avvalorato dalle due fatture presentate ovvero fattura gennaio 2026 n.ro RV00394630 e fattura marzo 2026 n.ro RV01175804 nelle quali si evince che l'operatore ha addebito al cliente dapprima euro 29,95 per " Assistenza tecnica telefonica a pagamento" e dopo euro 94,95 per "assistenza tecnica onsite a pagamento". Considerato che l'operatore telefonico, come sopra meglio argomentato, è rimasto silente in relazione al procedimento di cui si discute, le richieste dell'istante di cui ai punti 1) e 2) possono trovare accoglimento nei termini di seguito indicati. In primis, la TIM è tenuta in relazione alla fattura dicembre 2025, non presente in atti, a stornare il canone Premin Mega per il periodo 15/12/2025-31/12/2025. Mentre in relazione alla fatture gennaio 2026 la n.ro RV00394630 ed alla fattura marzo 2026 la n.ro RV01175804, è tenuta a stornare in toto il canone Premium Mega nonché gli importi addebitati per l'assistenza tecnica telefonica a pagamento pari ad euro 29,95 e per l'assistenza tecnica onsite pari a euro 94,95. In ragione di quanto sopra , la società telefonica è tenuta a rimborsare all'istante le maggiori somme versate ed a regolarizzare la situazione contabile-amministrativa dello stesso nonché a ritirare, a proprie e sole spese, l'eventuale pratica di recupero crediti. Dal quadro sopra descritto, quindi, rimangono a carico del cliente il costo di disattivazione di euro 23,00 in quanto dovuto e le rate a scadere del modem così come richiesto dallo stesso istante.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2026, è tenuta a a stornare, in relazione alla fattura dicembre 2025 il canone Premin Mega per il periodo 15/12/2025-31/12/2025; mentre nella fatture gennaio 2026 (n.ro RV00394630) e fattura marzo 2026 la (n.ro RV01175804) a stornare in toto il canone Premium Mega nonché gli importi addebitati per l'assistenza tecnica telefonica a pagamento pari ad euro 29,95 e per l'assistenza tecnica onsite pari a euro 94,95 . La TIM è quindi tenuta a rimborsare all'utente, secondo la modalità indicata in istanza, le maggiori somme versate ed a regolarizzare la situazione contabile-amministrativa dello stesso ed a ritirare, a proprie e sole spese, l'eventuale pratica di recupero crediti. Rimangono a carico dell'istante il costo di disattivazione e le rate a scadere del modem, per le motivazioni di cui in premessa

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