CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/865170/2026

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 28/07/2026 acquisita con protocollo n. 0283634 del 28/07/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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) l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, in relazione all’utenza telefonica XXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha asserito che, a causa di alcuni malfunzionamenti sulla linea, nel novembre del 2024 ha cessato il contratto ed ha continuato a pagare le fatture, contenenti unicamente le rate mensile del modem pari ad euro 5,00, fino al mese di luglio 2026 quando ha restituito l’apparato (modem) all’operatore. In sede del contraddittorio, la cliente per il tramite del proprio legale di fiducia, ha chiesto al Corecom di respingere l’eccezione formulata dalla TIM S.p.A. agli atti del fascicolo (improcedibilità per mancanza del reclamo) e di esaminare la controversia nel merito delle richieste fatte. Proseguendo ha asserito di non poter provare in questa

sede, la durata e l'entità dei disservizi subiti sulla linea, e pertanto di non aver richiesto alcun indennizzo per tali disservizi. Mentre in riferimento alle fatture ricevute e pagate anche dopo la rescissione del contratto, ha ribadito che l'operatore TIM, non ha provato in questa sede, l' accettazione della proposta di acquisto del dispositivo e del relativo piano di pagamento. In ultimo ha anche richiesto, tenuto conto del comportamento omissivo avuto dalla TIM, sia nella fase conciliativa che nella fase di definizione, il pagamento delle spese di procedura. In base a quanto dichiarato in istanza e nei propri scritti, l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo pari ad euro 100.00 (cento/00); 2) lo storno della fatturazione; 3) le spese di procedura.

L'operatore TIM S.p.A., di seguito solo operatore, società e/o TIM, nei termini indicati nella nota di avvio del procedimento del 29/07/2026 n.ro prot. 0284734, 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 dalla cliente 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. . 68/16/CIR). 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, risulta essere stato assolto parzialmente. Infatti, la cliente non ha allegato tutte le fatture oggi contestate, ad eccezione dell'unica depositata agli atti, né ha allegato il contratto sottoscritto, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione emessa. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate l'istanza risulta, sul punto, generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Non solo l'istante ha genericamente indicato testualmente agli atti del fascicolo " il contratto relativo all'utenza oggetto di doglianza è passato ad altro operatore nel novembre 2024" e non ha provato con missiva in questa sede, la richiesta di recesso inviata all'operatore. Premesso tutto ciò, nel fascicolo è stata depositata la sola fattura del mese di Maggio 2026 - la n. RV01883341 del 16/05/2026 dell'importo di euro 5,65, con i seguenti addebiti "Rata addebito modem TIM HUB+ 25/48" di euro 5,00 e spese di spedizione di euro 0,65. La fattura de qua, è stata pagata dall'istante così come anche quelle ricevute successivamente, fino alla fattura del mese di Luglio 2026 (compresa), dopo di chè lo stessa cliente ha dichiarato di aver revocato la domiciliazione bancaria, così come da testuale dichiarazione resa agli atti del fascicolo. Per quanto sopra rappresentato se ne deduce che l'utente dal mese di novembre 2024 (mese in cui ha esercitato il recesso del contratto) ha pagato non contestandole mai tutte le fatture ricevute dalla TIM, né ha mai contestato le rate dell'apparato (modem). Infatti, agli atti del fascicolo, non vi è evidenza documentale di alcun reclamo scritto né è stato indicato nell'istanza e negli scritti, quello o quelli telefonici eventualmente fatti tramite il servizio clienti dell'operatore telefonico. Sempre dalla disanima del carteggio agli atti, evidenza documentale di poste delivery business express Rif. fR7IHE0MrkKLiXv49c6W5ZSPT, è risultato che solo nella tardiva data del 22/07/2026, ovvero dopo 20 mesi dalla cessazione del contratto, (...nel mese di novembre 2024...), l'istante ha dato prova in questa sede, di aver rispedito il modem, alla società telefonica. Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 2) la TIM è tenuta, a far data dal 01 Agosto 2026, a stornare le fatture emesse per il modem TIM HUB+ e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con onere di emissione delle eventuali note di credito. E' altresì tenuta, a regolarizzare la situazione contabile - amministrativa dell'istante, nonché a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti. Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di "indennizzo di euro 100,00", considerata l' assoluta genericità nella formulazione della stessa. Infatti, l'istante non ha specificato a che titolo tale richiesta di indennizzo sia stata avanzata né ha descritto, in istanza e negli scritti, gli eventuali disservizi che la giustificano. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali e di cui

al punto 3), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e non risulta agli atti del fascicolo, alcuna documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/07/2026, è tenuta a a stornare, dal 01 Agosto 2026, le fatture relative all'utenza telefonica XXXXXXXX, emesse per il modem TIM HUB+ e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con onere di emissione delle eventuali note di credito. E' altresì tenuta a regolarizzare la situazione contabile - amministrativa dell'istante ed a ritirare, a proprie cure e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti. 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