corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_47_

XXXX XXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/866006/2026)

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 del sig. XXXX XXXX del 30/07/2026 acquisita con protocollo n. 0286753 del 30/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. 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) in relazione alle utenze telefoniche ***XXXXXXXX-YYYYYYYY*** l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, l'addebito per costi di recesso/disattivazione, l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto reclamato in data 07/02/2017, nonché altro (il disservizio non c'è tra quelli precedentemente elencati). Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha asserito che dal 2017 ha ricevuto mensilmente ed allo stesso indirizzo, due distinte fatture per due linee telefoniche, la ***XXXXXXXX*** e la ***YYYYYYYY***. Di aver fatto presente, più volte, che l' unica numerazione servita è la ***XXXXXXXX,*** migrata ad altro operatore nel mese di marzo 2026. Nonché, di aver richiesto più volte, sia copia dei contratti sottoscritti che la disattivazione della linea ***YYYYYYYY*** ma di non aver ricevuto dal gestore telefonico alcuna risposta, né alcun documento. In base a quanto dichiarato in istanza, l'utente ha richiesto:

1) la disattivazione della linea ***YYYYYYYY***;

2) il rimborso di tutte le somme pagate per linea ***YYYYYYYY*** pari ad euro 6.536,16, calcolate secondo un costo medio mensile a far data dal 2017, di euro 60,52.

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 30/07/2026 nur. prot. 0286848 non ha depositato memoria neanche documentazione; e non ha presenziato 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, è emerso che agli atti del fascicolo l'utente ha depositato unicamente, in relazione all'utenza ***XXXXXXXX***, la fattura n.ro RV01227014 del mese di marzo 2026 e la fattura n.ro RV01639323 del mese di aprile 2026 ed in relazione alla linea telefonica ***YYYYYYYY***, le fatture n.ro RV01046780 e n.ro RV01486878, relative rispettivamente ai mesi di marzo ed aprile 2026. Agli atti l'utente non si è curato di depositare il reclamo del 07/12/2017, indicato in istanza, né la richiesta di disattivazione dell'utenza ***YYYYYYYY*** nè alcuna altra documentazione relativa agli ulteriori disservizi lamentati. Attese tali mancanze probatorie nella data del 10/08/2026 con Id 7479926, è stato richiesto all'istante e/o al suo delegato di depositare nel fascicolo tutta la probante documentazione inerente i vari disservizi lamentati; richiesta quest'ultima rimasta inesitata sia da parte dell'utente che dal suo delegato. Considerato quanto appena argomentato, viene in rilievo l'art. 14 comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, che cita testualmente *" Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte";* segnalazione e ordinari diligenza che l'istante non ha dato prova, in questa sede, di aver adottato nei confronti dell'operatore chiamato in causa. Ebbene, dal quadro sopra descritto, ciò che emerge è che l'istante non ha assolto l'onere probatorio afferente al procedimento in esame in quanto non ha allegato alcun documento giustificativo che attesti la richiesta di disattivazione della linea telefonica ***YYYYYYYY***(attiva dal 2017) fatta all'operatore telefonico. Tale richiesta, risulta nei fatti, essere stata posta solo in questa sede. Si significa altresì, che agli atti del fascicolo non vi è traccia di alcun reclamo inviato all'operatore, e/o fatto a mezzo del call-center , in relazione all'errata fatturazione subita, a suo dire dal lontano 2017, né risulta quello indicato in istanza con data 07/02/2017. Non solo, l'istante non ha allegato agli atti le fatture di cui chiede in questa sede il dovuto, a suo dire, rimborso di euro 6.536,16 e non risulta neanche la richiesta dei contratti trasmessa alla TIM. Per quanto sopra rappresentato ne discende pertanto, che il mancato raggiungimento dell'onere probatorio posto a carico dell 'utente combinato con l'impossibilità di ricavare il valore delle richieste formulate dall'istante, conducono al rigetto integrale dell'istanza attesa l'impossibilità per lo scrivente di accertare l'*"an"*, il *"quomodo"* ed il *"quantum"* del verificarsi del disservizio" (Delibera Agcom n. 161/16/CIR.). Per quanto sopra meglio rappresentato, ne consegue pertanto, che le richieste dell'istante e di cui ai punti 1) 2), qui trattate congiuntamente, devono essere rigettate.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A (Telecom Italia, Kena mobile) S.p.A. in relazione alle utenze telefoniche ***XXXXXXXX*** - ***YYYYYYYY*** , 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