

DELIBERA N. 46/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/806752/2026)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 04/08/2026;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 22/01/2026 acquisita con protocollo n. 0021367 del 22/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

il sig. [REDACTED] dichiara di aver subito una fatturazione indebita successiva alla cessazione dell’utenza fissa n. [REDACTED] cessata/disattivata da febbraio 2025 con addebito il canone (€33,60/mese) per i mesi febbraio–giugno 2025 (totale € 168). Inoltre, dichiara che la TIM ha emesso note di credito solo parziali (€ 67,20 per febbraio e marzo), non stornando le restanti mensilità (aprile–giugno, € 100,80). Sono stati presentati reclami

in data luglio 2025 e novembre 2025 senza riscontro nei termini previsti. Chiede, rimborso integrale degli importi fatturati e non dovuti dopo cessazione dell'utenza, pari a € 168, mediante bonifico bancario; Emissione e/o rimborso delle note di credito mancanti relative ai mesi aprile–giugno 2025 (€100,80) e rimborso delle note di credito già emesse ma non fruibili in quanto utenza cessata; Indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati (luglio 2025 e novembre 2025), ai sensi della normativa AGCOM; Ogni ulteriore indennizzo e/o provvedimento ritenuto congruo dall'Autorità, inclusa regolarizzazione amministrativa/contabile della posizione. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1008.0. In replica a quanto dedotto da parte avversa, l'istante allega n. 9 schermate generiche di cui 5, si riferiscono alle fatture ricevute e n. 4, ad addebiti in C/C disposti dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

con memorie ritualmente depositate, l'operatore dichiara l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto, si tratta di contestazioni generiche in quanto non risultano presenti nel fascicolo del procedimento le fatture relative agli addebiti contestati; né tanto meno viene fornita prova del pagamento degli importi di cui viene chiesto il rimborso; con conseguente infondatezza della relativa richiesta. Analoga considerazione di infondatezza per la richiesta di indennizzo relativa alla asserita mancata risposta a reclami considerato che non risulta presente nel fascicolo del procedimento alcun reclamo, né tanto meno vi è prova del loro ricevimento da parte dell'esponente. Chiede al Corecom Campania di voler respingere l'istanza per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Dalla scarsa documentazione presente agli atti del fascicolo si riscontrano da parte dell'istante solo le schermate di e-mail di recapito fatture da parte dell'operatore e schermate di addebiti in C/C. Non ci sono riferimenti a n. di fattura e quant'altro necessario per provare quanto asserito nel formulario. Inoltre, non sono riscontri agli atti documenti che dimostrano le segnalazioni del disservizio lamentato (reclamo, richiesta di disattivazione/cessazione della linea, eventuale ricevuta della disattivazione). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera

allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. In base a tale criterio interpretativo del riparto probatorio, chi contesta contenuto e validità del contratto, come in questo caso, deve quantomeno dare evidenza documentale di ciò che afferma o quantomeno, in difetto di tali documenti, circostanziare i fatti, sì da mettere in condizione il definitorie di ricostruire la vicenda eventualmente reperendo "aliunde" le evidenze probatorie (sempre in ottica di agevolazione dell'utente); nulla di tutto ciò è presente nelle memorie svolte. Solo nella memoria di replica l'utente si limita a affermare, senza tuttavia provare mediante produzione della richiesta di disattivazione/cessazione della linea, che la stessa era stata disattivata/cessata da febbraio 2025 ed ad allegare schermata generiche di invio fattura da parte dell'operatore e di addebiti dal C/C. Si ribadisce, anche sul punto, che la mancata produzione della richiesta di disattivazione/cessazione della linea, impedisce di accertare la veridicità di quanto assunto e che la mancata produzione di tutte le fatture, impedisce l'accertamento della fondatezza delle doglianze relative alla fatturazione indebita. Proprio la mancata produzione delle fatture produce importanti conseguenze ai fini della valutazione della fondatezza della domanda dell'istante perché impedisce la verifica del numero della linea, l'utente chiede lo storno e, più in generale, non vi è prova che il gestore non abbia adempiuto esattamente all'obbligazione assunta con il contratto, addebitandogli quei costi lamentati e difforni a quanto pattuito con la richiesta di disattivazione/cessazione. L'onere di provare quanto asserito ("onus probandi incumbit ei qui dicit"), spettava esclusivamente all'utente ed era facilmente soddisfabile mediante produzione delle fatture e della richiesta di disattivazione/cessazione; oppure, nel caso di difficoltà di produzione della documentazione in possesso dell'operatore (fatture, contratto....) chiederle all'operatore a mezzo PEC/PEO che ha il dovere di inviarle entro 30 giorni dalla richiesta. Nel caso di specie, l'istante si è invece limitato a richiedere una somma omnia, a suo dire fatturate indebitamente, che non trova alcun supporto probatorio documentale e pertanto non può rivestire alcun valore in questa sede. A ciò si aggiunge che alcun valido reclamo risulta allegato dall'istante. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, _/19/CIR 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di prove delle opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito

dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere alla risoluzione del disservizio (fatturazione indebita per disattivazione/cessazione della linea) con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. "ex multiis" delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia disservizio l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da se che se l'utente, che ha chiesto la disattivazione/cessazione del servizio e non ha dimostrato il disservizio al gestore attraverso formale reclamo, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio occorso. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo sul punto le domande di indennizzo dei disservizi non reclamati vengono, anche sotto tale profilo, rigettate. Pertanto, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 22/01/2026 per i motivi di cui in premessa.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Napoli, li 04/08/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo