

DELIBERA N. 53/2026

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/825383/2026)**

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 26/03/2026 acquisita con protocollo n. 0116915 del 26/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nell’istanza introduttiva della presente procedura, l’utente, titolare di un contratto privato per servizio di telefonia fissa n. [REDACTED] rappresenta testualmente:” rispondendo a un’informativa TIM pervenuta via e mail relativa alle offerte per linee fisse/internet destinate alle seconde case, ha contrattualizzato lo switching da Wind a TIM per la linea fissa/internet n. [REDACTED], ubicata in [REDACTED] – [REDACTED]

██████████. L'appartamento risulta disabitato e utilizzato sporadicamente da circa un lustro, a seguito del decesso del fratello ██████████, con eredi il Sig. ██████████ e il Sig. ██████████. Le condizioni prospettate da TIM erano particolarmente vantaggiose, prevedendo un canone mensile pari a Euro 14,90, in linea con le offerte dedicate alle utenze di seconda casa. Nel corso dell'interlocuzione telefonica con il servizio clienti 187, veniva inoltre rappresentato che, intestando il contratto al Sig. ██████████ – invalido civile al 100% con accompagnamento e beneficiario delle agevolazioni ex L. 104/1992 quale non vedente – il canone sarebbe stato ulteriormente ridotto in ragione della condizione di invalidità. A tal fine, veniva trasmessa a TIM tutta la documentazione richiesta. Contrariamente agli accordi intercorsi, sono state emesse le prime due fatture di agosto e settembre 2025, rispettivamente di Euro 31,51 e Euro 34,85, importi più che doppi rispetto a quanto stabilito e contrattualizzato telefonicamente. Dalle fatture risultano inoltre addebiti per servizi non compresi nell'offerta prospettata. Tale comportamento integra una violazione degli obblighi informativi di cui all'art. 49 del Codice del Consumo, che impone al professionista di fornire al consumatore, in modo chiaro e comprensibile, "il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte" e "le modalità di calcolo del prezzo". Nonostante le ripetute richieste dell'utente, TIM non ha mai fornito copia del contratto sottoscritto e/o registrato, in violazione dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede nella fase precontrattuale e contrattuale". Chiedeva pertanto: "Annullare in autotutela le fatture già emesse di Euro 31,51 e Euro 34,85, in quanto non conformi agli accordi contrattuali; Riformulare le fatture in funzione delle condizioni contrattuali effettivamente prospettate e concordate telefonicamente per utenza di seconda casa; Applicare le riduzioni previste per l'invalidità del Sig. ██████████ ██████████, già documentata e agli atti di codesta Società; Ripristinare il canone mensile di Euro 14,90 come originariamente pattuito; Fornire documentazione contrattuale completa e conforme agli accordi intercorsi".

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive, l'operatore Tim S.p.a rappresenta: l'infondatezza in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione, non ravvedendosi pertanto, errori in merito alla fatturazione emessa. In via preliminare, eccepisce come le allegazioni di parte istante risultino generiche, apodittiche e prive di adeguato supporto probatorio in ordine alle asserite difformità contrattuali lamentate. L'utente deduce genericamente l'esistenza di un accordo telefonico avente ad oggetto un canone mensile pari a €14,90, nonché ulteriori agevolazioni correlate allo stato di invalidità dell'intestatario, senza tuttavia produrre alcuna registrazione vocale, proposta contrattuale sottoscritta, documentazione commerciale vincolante o altro elemento idoneo a dimostrare l'effettivo contenuto dell'offerta asseritamente pattuita. TIM rileva che i rapporti contrattuali con la clientela sono disciplinati dalle condizioni generali di contratto, dalle offerte commerciali vigenti al momento dell'adesione e dalla documentazione di trasparenza tariffaria regolarmente resa disponibile all'utenza mediante i canali previsti dalla normativa AGCOM e dal Codice delle comunicazioni elettroniche. L'eventuale adesione telefonica viene inoltre

perfezionata secondo procedure conformi alla disciplina sui contratti a distanza, con invio della documentazione riepilogativa e diritto di ripensamento. Nel caso di specie, le somme fatturate risultano coerenti con il profilo tariffario attivato e comprendono, oltre al canone base, eventuali costi accessori, rateizzazioni, servizi aggiuntivi, contributi di attivazione, imponibili fiscali e ulteriori voci contrattualmente previste. La mera circostanza che gli importi fatturati siano superiori alle aspettative soggettive dell'utente non costituisce di per sé prova di alcun inadempimento imputabile a TIM. Quanto alle dedotte agevolazioni correlate allo stato di invalidità civile dell'intestatario, si osserva che eventuali benefici economici sono subordinati alla sussistenza dei requisiti previsti dalle specifiche iniziative commerciali e alla corretta acquisizione e validazione della documentazione richiesta. In assenza di prova circa l'avvenuta approvazione della pratica agevolativa e la decorrenza della stessa, nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore. Parte istante richiama genericamente l'art. 49 del Codice del Consumo, assumendo una presunta violazione degli obblighi informativi. Anche tale contestazione è destituita di fondamento, atteso che TIM ha sempre operato nel rispetto della normativa di settore, mettendo a disposizione dell'utente le informazioni economiche e contrattuali previste dalla disciplina vigente. Né risulta dimostrato che l'utente abbia tempestivamente esercitato il diritto di recesso ovvero contestato formalmente il contratto nei termini previsti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte. Con riferimento al merito, si osserva che la presente controversia è incentrata sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto pattuito tramite vocal order. L'istante, in particolare, ha dedotto che, nonostante la proposta di una linea telefonica fissa ad euro 14,90 mensili, riceveva le prime due fatture di agosto e settembre 2025, rispettivamente di Euro 31,51 e Euro 34,85. Di contro, l'operatore ritiene prive di pregio le doglianze avanzate ritenendo di aver provveduto ad attivare il piano tariffario prescelto conformemente alle richieste dell'utente. Nella disamina dell'istanza, non può tacersi una certa difficoltà di valutazione delle argomentazioni esposte in ragione della sostanziale carenza di elementi probanti. Con riferimento all'onere probatorio che incombe sulla parte istante, si evidenzia che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e adeguatamente documentata, costituendo ciò un presupposto imprescindibile per la sua valutazione. In particolare, la Delibera 3/11/CIR afferma che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda». Tale principio, costantemente richiamato nelle decisioni dell'Autorità, impone all'utente di specificare con precisione ogni elemento utile a comprovare l'inadempimento dedotto. Relativamente alla doglianza sulla "fatturazione errata", l'utente non ha allegato alcun documento idoneo a dimostrare l'asserita difformità tra quanto pattuito telefonicamente e quanto successivamente fatturato. TIM, dal canto suo, evidenzia che, gli importi oggetto di fatturazione risultano pienamente coerenti con il

profilo tariffario attivato e sono determinati in conformità alle condizioni economiche vigenti, sostenendo pertanto che la fatturazione emessa risulta essere corretta. La pretesa di ricalcolo delle somme si fonda dunque su mere affermazioni generiche, non supportate da alcuna prova idonea a sovvertire la presunzione di correttezza della fatturazione emessa che pertanto deve essere rigettata. Ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere della prova incombe su chi contesta l'addebito: la parte che deduce l'erroneità della fattura deve fornire elementi oggettivi (registrazione vocale del contratto, proposta contrattuale sottoscritta, documentazione idonea a comprovare l'asserita pattuizione contratto, condizioni economiche etc.) che consentano di verificare la fondatezza della doglianza. Nei contratti conclusi a distanza, il contenuto vincolante è quello risultante dalla registrazione dell'adesione e dalla documentazione contrattuale trasmessa dall'operatore. In assenza di tali elementi, la doglianza si risolve in una mera affermazione soggettiva, inidonea a mettere in discussione la legittimità della fatturazione. L'adesione eventualmente resa in via telefonica è perfezionata nel rispetto della normativa sui contratti conclusi a distanza, mediante trasmissione della documentazione riepilogativa che cristallizza le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta. Tale adempimento, unitamente alla previsione del diritto di ripensamento esercitabile nei termini di legge, assicura la piena regolarità della procedura e la tutela dell'utente, escludendo qualsiasi profilo di invalidità o difformità della pattuizione. A tal riguardo, si richiama la Delibera n. 23/24 del Corecom Emilia-Romagna, che ha statuito che «alcuno storno/rimborso può essere riconosciuto rispetto all'asserita difformità della fatturazione, stante la genericità delle doglianze e la completa assenza di evidenze sul punto». Il principio affermato è pienamente applicabile al caso di specie. È infatti notorio che l'istante è tenuto a contestualizzare in modo puntuale le richieste formulate nell'istanza, pena non solo la mancanza degli elementi essenziali, ma soprattutto la lesione del diritto di difesa dell'operatore, il quale non può essere chiamato a rispondere su fatti non circostanziati né riconducibili a un evento definito. La genericità delle doglianze impedisce all'operatore di articolare una difesa effettiva e, conseguentemente, all'Autorità di svolgere una valutazione nel merito. Sul punto, si richiama il consolidato orientamento secondo cui la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente, secondo il principio generale desumibile dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c.. In tal senso, la Definizione n. 4/2023 del Corecom Veneto ha chiarito che «l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta» (v. Corecom Umbria, delibera 6/19; Agcom, delibera 161/16/CIR), evidenziando altresì una «evidente carenza documentale». Analogo principio è stato ribadito dalla Definizione n. 44/2023 del Corecom Emilia-Romagna, secondo cui «l'istante non si è minimamente premurato di depositare agli atti alcuna documentazione (del tutto insussistente) a supporto di quanto affermato e richiesto». La stessa delibera richiama l'orientamento costante di AGCOM e dei Corecom 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, n. 68/16/CIR; Corecom Emilia Romagna n. 19/22). Alla luce di tali principi, la domanda dell'istante non risulta meritevole di accoglimento, atteso che le doglianze sono formulate in modo del tutto generico, prive di contestualizzazione e non supportate da alcuna evidenza documentale, con conseguente impossibilità di procedere a una valutazione nel merito. Anche relativamente alle dedotte agevolazioni correlate allo stato di invalidità civile dell'intestatario, l'istante non ha fornito alcuna prova dell'avvenuta presentazione della documentazione necessaria, né dell'esito positivo del procedimento di verifica da parte dell'operatore. Non risulta dimostrato che la documentazione sia stata effettivamente trasmessa; che la stessa sia stata ritenuta idonea ai fini dell'agevolazione; che la pratica sia stata approvata; né, tantomeno, la decorrenza dell'eventuale beneficio. In assenza di tali elementi, non può ritenersi dimostrata né l'attivazione della pratica agevolativa né la spettanza dei benefici economici invocati. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore. Le doglianze dell'utente si fondano su affermazioni generiche, prive di riscontro documentale e non idonee a sovvertire la presunzione di correttezza dell'operato dell'azienda. In applicazione dei principi sanciti dall'Autorità e dell'art. 2697 c.c., le richieste dell'istante devono essere rigettate. Le doglianze dell'utente si fondano su affermazioni generiche, non supportate da alcun riscontro documentale, e risultano pertanto inidonee a sovvertire la presunzione di correttezza dell'operato dell'Operatore. In applicazione dei principi sanciti dall'Autorità e dell'art. 2697 c.c., l'istante avrebbe dovuto fornire elementi probatori specifici, circostanziati e verificabili, idonei a dimostrare l'asserito inadempimento. Poiché tali elementi non sono stati prodotti, le richieste avanzate non superano la soglia minima di fondatezza richiesta nei procedimenti di definizione delle controversie e devono, conseguentemente, essere rigettate.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [REDACTED] del 26/03/2026, 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