

DELIBERA N. 29

******* / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/749704/2025)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 23/09/2025;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 30/04/2025 acquisita con protocollo n. 0107819 del 30/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

2. La posizione dell'operatore

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate. L'odierna controversia si fonda sull'asserita applicazione di condizioni contrattuali ed economiche differenti rispetto a quelle pattuite in contratto. In particolare, l'istante lamenta: - Invio cartaceo della bolletta, in luogo di quello elettronico pattuito; - aumenti di tariffa non previsti né preavvisati sulle due linee che ha poi disattivato e che le sono state addebitate su le due rimaste attive; - un calcolo di iva sull'invio cartaceo non ricevuto né richiesto; - fatture a 28 giorni. Tuttavia, a fronte di quanto riportato nell'istanza introduttiva e nonostante le conseguenti richieste di indennizzo, l'istante non produce copia del contratto, non quantifica l'ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti, non deposita le fatture contestate, né fornisce la prova di aver corrisposto all'operatore le somme delle quali oggi chiede il rimborso. Al riguardo, corre l'obbligo di evidenziare che - sebbene il procedimento di definizione delle controversie, sia generalmente improntato al principio del favor utentis - cionondimeno nel definire la controversia, non può prescindere dall' art. 2697, comma 1, cod. civ. (laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”) (al riguardo si richiama l’orientamento costante dell’AGCOM, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. 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). La genericità e l'assenza di allegazioni documentali non consentono, infatti, di verificare la fondatezza della pretesa azionata e ciò, vieppiù nei casi in cui l'istante lamenti la difformità delle condizioni applicate rispetto alle clausole dedotte nel contratto sottoscritto. Ciò posto, considerato che l'istante non ha assolto l'onere di dimostrare i fatti che fondano la sua pretesa, l'istanza va integralmente rigettata.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** il rigetto dell'istanza.
- 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Cagliari, 29 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Cabasino
Mario
06.10.2025
12:31:31
UTC

