

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 10 del 6 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE), SKY ITALIA S.R.L. (SKY WIFI - NOW TV) (GU14/782297/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio dei Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 07/10/2025 acquisita con protocollo n. 0249526 del 07/10/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

La posizione dell'istante

Purtroppo la situazione appare Kafkiana in quanto ad una più che corretta contestazione delle fatture erroneamente emesse da Tim (dopo aver per mesi se non per anni variamente contattato l'ufficio Clienti per protestare la non correttezza della fatture che nonostante i rilievi mossi e le promesse di sistemazione puntualmente disattese) e richiesto copia dei contratti e quant'altro come da ricorso e relativi documenti, si è caduti in un vortice di problematiche, non ancora risolte totalmente, con gravissimi danni anche di stress e tempo perso o necessariamente impiegato per tentare di salvare il salvabile e con comunque innegabile grave danno per la mia attività professionale date le difficoltà, in alcuni casi impossibilità, di utilizzare internet e quindi di lavorare con poi urgenze e scadenze dettate dal processo telematico e l'impossibilità di essere contattato al telefono fisso dai clienti! Addirittura si è dovuto associare al mandato altro Collega per procedere per la notifica ed iscrizione a ruolo di un appello che scadeva!! Ma di ciò infra. QUANTO IN ORDINE ALL'ERRONEA/INDEBITA FATTURAZIONE DI TIM ED ABUSO DELLA POSSIBILITA' DI ADDEBITO IN CONTO Nel proposto ricorso di cui alla procedura avanti al Corecom Veneto n. UG/XXXXX/2025 è ampiamente documentata l'erronea fatturazione colpevolmente o dolosamente effettuata da TIM. Il contratto era per complessivi € 51,98 al mese per sempre. Dopo aver ricevuto le prime due fatture diciamo di "assestamento" per i mesi di aprile, maggio e giugno 2021, in quanto il passaggio a TIM delle linee fisse e mobili è avvenuto in tempi diversi, cominciarono ad arrivare fatture bimestrali una per le linee mobili e una per la parte fissa XXXXXXXX -tra l'altro indicanti in una il codice cliente e in un'altra invece il codice contratto- e già in dette fatture, venivano elencati una giungla di addebiti, poi di "sconti e bonus", di spese variabili che creavano solo confusione e non essendo comunque conformi al contratto sottoscritto. Diciamo però che tutto sommato il richiesto, seppur per incomprensibili motivi, non era troppo diverso dal pattuito e quindi si sorvolava... Fatturazione erronea e ancor più evidente ed illecita quando dall'aprile 2022 la fatturazione è divenuta mensile e con la quale venivano richieste ulteriori e maggiori somme indebite rispetto al contratto in essere. Infatti con fattura n. XXXXXXXX del 11.4.2022 relativa al Periodo: 3/22 (chissà perchè scritto feb -mar) è stato richiesto l'importo pari ad € 143,57 fattura nella quale è indicato. Viceversa il 12 maggio 2022 pervennero le fatture la n. XXXXXXXX per € 90,94 a XXXXXXXX e n. XXXXXXXX per € 98,61 allo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX quindi addebitando non solo praticamente il doppio mensile (che si ricorda doveva essere pari ad € 51,98) ma addirittura duplicando l'intestazione!! In pratica fatturando e addebitando una spesa fissa di € 56,00 e una spesa variabile di € 20,93 per un totale di € 76,93 oltre ad addebiti di € 3,90 per il n. XXXXXXXX e una spesa di € 32,67 per linee fisse € 33,97 per tre linee mobili (!) € 1,22 per prodotti (!) ed € 6,90 per altri addebiti e accrediti per il n. XXXXXXXX e per i mobili smembrando quindi indebitamente il contratto unitario e 2 addebitando quindi l'importo pari ad € 189,55 anziché € 51,98 con una sovrapproduzione di ben € 137,57. Con quindi una sovrapproduzione di circa il triplo. Si depositano le su indicate fatture (doc. 1-2-3). Solo a seguito delle proteste e vari reclami del sottoscritto (che sempre confidava in una soluzione stragiudiziale essendo evidente, diciamo, l'errore!!) TIM abbassò le pretese ma continuò indebitamente ad inviare due fatture al mese anziché una. Una intestata a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e una a XXXXXXXXXXXX sempre e solo per le medesime linee telefoniche e servizi di cui alla proposta contrattuale per complessivi € 51,98 al mese per sempre. A giugno 2022 fatturando € 91,52 + € 39,10 Tot. 130,52 anziché 51,98 a luglio € 91,34 + 39,02 Tot. 130,36 anziché 51,98 ad agosto € 91,34 + 38,92 Tot. 130,26 anziché 51,98 così a settembre € 38,92 + 91,34 Tot. 130,26 anziché 51,98 a ottobre € 91,34 + 38,92 Tot. 130,26 anziché 51,98 a novembre € 38,92 + 91,44 Tot. 130,36 anziché 51,98 a dicembre € 38,92 + 91,34 Tot. 130,26 anziché 51,98 Tot. € 1.246,00 anziché € 467,82 a gennaio 2023 idem come sopra solo che nella fattura del n. XXXXXXXX incredibilmente a seguito di vari rilievi, primo fra tutti che il servizio era scadente specie il lunedì e come detto talvolta internet non funzionava se non assai, lentamente venne accolta solo la richiesta di rimborso delle spese di spedizione avendo scelto l'invio telematico della fattura a febbraio € 91,44 + 27,84 Tot. 119,28 anziché € 51,98 a marzo € 91,34 + 38,92 Tot. 130,26 anziché € 51,98 ad aprile € 132,21 + 38,92 Tot. 171,13 anziché € 51,98 a maggio € 87,68 + 38,92 Tot. 126,60 anziché € 51,98 a giugno € 87,68 + 38,92 Tot. 126,60 anziché € 51,98 a luglio € 87,78 + 38,92 Tot. 126,70 anziché € 51,98 ad agosto € 87,68 + 38,92 Tot. 126,60 anziché € 51,98 a settembre € 87,68 + 38,92 Tot. 126,60 anziché € 51,98 ad ottobre € 83,02 + 38,92 Tot. 121,94 anziché € 51,98 a novembre € 83,11

+

34,16 Tot. 117,27 anziché € 51,98 a dicembre € 82,92 + 46,56 Tot. 129,48 anziché € 51,98 Tot. € 1.422,46 anziché € 623,76 (SeoO) a gennaio 2024 € 82,92 + 34,75 Tot. 117,67 anziché € 51,98 febbraio € 86,46 + 37,70 Tot. 124,16 anziché € 51,98 marzo € 86,46 + 37,70 Tot. 124,16 anziché € 51,98 aprile € 85,24 + 37,70 Tot. 122,94 anziché € 51,98 maggio € 85,52 + 38,43 Tot. 123,95 anziché € 51,98 giugno € 85,24 + 43,86 Tot. 129,10 anziché € 51,98 luglio € 107,24 + 45,79 Tot. 153,03 anziché € 51,98 agosto € 85,24 + 38,31 Tot. € 123,55 anziché € 51,98 settembre € 85,24 + 37,70 Tot. € 122,94 anziché € 51,98 ottobre € 85,24 + 37,80 Tot. € 123,04 anziché € 51,98 novembre € 85,52 + 38,52 Tot. 124,04 anziché € 51,98 dicembre € 85,42 + 40,55 Tot. 125,97 anziché € 51,98 Tot. € 1.514,55 anziché € 623,76 (SeoO) QUINDI FATTURANDO E PRELEVANDO DAL CONTO BEN € 4.183,01 anziché 1.715,34 QUINDI Più CHE DUPLICANDO QUANTO DOVUTO!! Si depositano i frontespizi delle fatture (per non aggravare inutilmente l'invio documentale) peraltro ben note a TIM. Importi fatturati che comunque, si ribadisce, risultano del tutto diversi da quanto proposto e accettato creando "confusione" all'utente e perdite di tempo per continui reclami sia telefonici che scritti a Tim. A ciò si aggiungano varie interruzioni del servizio almeno circa una volta al mese (normalmente specie il lunedì mattina o una linea enormemente lenta -vedasi missive ancora del 27.10.2023 (doc. 11 depositato con ricorso al Corecom). Certamente il risarcimento non può essere solo la restituzione del malto (COME PROPOSTO DA TIM) ma il tempo perso per dette segnalazioni; la necessità di controlli e di missive fino a dover togliere l'addebito automatico in banca visto che TIM continuava a prelevare ingiuste somme di denaro commettendo anche il reato di appropriazione indebita abusando della possibilità di prelievo. QUANTO AL PASSAGGIO A SKY E RELATIVE PROBLEMATICHE Necessitato fu quindi il passaggio ad altro operatore posto che TIM era insensibile ad ogni reclamo. Purtroppo come detto all'inizio del presente atto si passò "dalla padella alla brace" e comunque iniziò un periodo di continue traversie e problematiche comportanti enormi disagi e gravi danni. Che la richiesta di passaggio in Sky del numero di telefono del sottoscritto XXXXXXXXXXXX e relativa linea dati fosse per lo Studio non vi era dubbio. Anzi al sottoscritto neppure era noto che, a quanto pare, vi sono sistemi diversi. Non lo so ancora e non è di mia competenza. Il punto è che non solo nessuna domanda in tal senso mi è stata posta ma, come già indicato nel ricorso introduttivo della presente fase, il tecnico di Sky (che dovrebbe nel caso conoscere la questione tecnica) non solo nulla disse ma addirittura chiese al primo accesso del 27.2.2025 l'effettuazione di opere che 4 vennero eseguite e quindi il passaggio della linea dati fibra ottica (per quanto ne so) dal pianerottolo all'armadio contenente i modem e quant'altro. Effettuata detta opera come richiesta (peraltro con spesa a mio carico senza che di ciò fossi stato in alcun modo avvertito!) venni a sapere che il lavoro non era completato perché il numero di telefono XXXXXXXXXXXX non era ancora passato in SKY. Ciò creò un certo disappunto non capendo perché l'operazione non venne eseguita al momento in cui anche il numero di telefono XXXXXXXXXXXX di cui era stata chiesta la portabilità essendo il numero noto ai clienti ed indicato come mio nella carta intestata e all'Ordine, non fosse stato disponibile. In ogni caso il 5 marzo il tecnico SKY portò la linea dati NON COLLEGATA AL NUMERO XXXXXXXX perché ANCORA IN TIM. Dovetti quindi dopo due giorni di totale privazione anche della linea dati contattare un consulente ed esattamente il tecnico XXXXXXXXXXXX che suggerì di porre i computer in WIFI per poter utilizzare la linea dati e poi far intervenire il tecnico della stampante per poter utilizzare della stessa. Si rinvia a quanto detto nel ricorso introduttivo sul punto e si producono i seguenti documenti a dimostrazione dei danni subiti dall'attività professionale per mancata linea telefonica funzionante nonostante ogni tentativo con il 170 perdite di tempo ritorno in Tim e quant'altro. ANCHE IL PORRE I COMPUTER IN Wifi al di là dei costi comportò notevolissimo disagio non funzionando il computer della segretaria in WIFI. In ogni caso il mancato collegamento fra i vari computer creava notevolissime complicazioni nel lavoro dovendo operare con la chiavetta USB con notevoli perdite di tempo e quant'altro. Ciò è documentale e potrà comunque essere comprovato anche per testi Fui privato della linea voce dal 10.3.2025 al 17.4 e poi ancora dal 24.4 al 5.5.2025 (allego la missiva 24.4.2025) e solo con l'intervento a pagamento (comunque addebitato ingiustamente avendo il tecnico TIM constatato che la linea TIM non funzionava) il 5.5.2025 fui ripristinata la linea voce. Si deposita verbale intervento Tim 5.5.2025 e mail pec del sottoscritto. La linea dati non funzionò per due interi giorni e poi solo per un intervento di miei tecnici furono posti in WIFI i computer e potei operare in modalità ridotta (per quanto sopra precisato) dalla metà di aprile al 14.5 momento in cui, sempre perché richiesto a pagamento l'intervento del tecnico TIM, costui constatò che la linea dati TIM non funzionava! E' del tutto evidente che i danni quantificati nella prudenziale somma di € 10.000,00 per tutto il tempo perso, opere effettuate e danni all'attività professionale, è dipeso essenzialmente dal mancato coordinamento del passaggio in SKY e dal fatto che mai la linea XXXXXXXX fu collegata da SKY alla linea dati se non in data 17.4.2025 con l'intervento di Unika. 5 Nel frattempo però dato il protrarsi dell'inadempimento di Sky che impediva l'uso della linea telefonica XXXXXXXX dovetti richiedere il ritorno in TIM che non venne eseguito come indicatomi in maniera tempestiva ma solo con gli ulteriori disagi come sopra precisati. In definitiva dato il grave inadempimento di TIM che emetteva fatture del tutto indebite come sopra documentato si passò a SKY ma SKY non fornì mai il servizio per lo studio professionale per cui si ripassò in TIM ed ancora con tutti i danni sopra evidenziati. Se ciò non bastasse anche dal punto di vista amministrativo il ritorno in TIM non è ancora da detta società rispettato non solo in quanto la fibra TIM non è l'ultraveloce come promessa, ma particolarmente perché TIM, come se nulla fosse continua ad inviare fatture ancora una volta indebite (di cui pure si allegano i frontespizi) ancorchè il ritorno in TIM sia stato richiesto sia per il numero telefonico XXXXXXXX sia per il numero portatile XXXXXXXX per la somma complessiva di € 19,90 al mese come da proposta della Tim nel mentre continuano a pervenire le fatture che qui di seguito si precisano: gennaio 2025 € 85,52 + 37,80 Tot. € 123,32 febbraio € 85,24 + 37,70 Tot. € 122,94 marzo € 85,24 + 37,70 Tot. € 122,94 aprile € 21,80 +

90,95 Tot. € 112,75 maggio € 91,34 + € 12,86 Tot. 104,20 giugno € 91,34 + 276,64 (addebito dei due interventi tecnici) Tot. 367,98 (due interventi richiesti per far constatare come fu constatato il mancato funzionamento e della linea telefonica e della linea dati avendo l'impudenza addirittura Tim di far pagare due volte perché il tecnico incaricato sapeva solo di telefonia e non di internet per cui fu necessario chiedere anche il secondo intervento peraltro fatture non dovute perché venne riscontrato in entrambi i casi la necessità di effettuare gli interventi effettuati) Luglio € 52,01 +101,58 Tot € 153,59 Agosto € 47,95 + € 41,44 Tot € 89,39 Settembre € 41,44 + € 40,26 Tot. € 81,70 Si deve far presente della disattivazione della linea XXXXXXX ed in ogni caso quanto richiesto risulta più del doppio di quanto dovuto al di là della "perla" della fatturazione degli interventi dei tecnici che hanno accertato come lo Studio non godeva dei servizi Tim. A parte i problemi causati anche al servizio internet di casa e dipesi dalla erronea fatturazione TIM che ha necessitato togliere l'addebito bancario atteso che Tim se ne approfittava come da comunicazione 4 marzo 2025 che pure si allega! Fatto per cui essendo state insolute alcune fatture in precedenza domiciliate Tim ha addirittura tolto il servizio Internet di casa (nonostante proprio ad evitare ciò sia stata pagata la fattura di cui era stato intimato il pagamento pena la sospensione del servizio) privando del tutto illegittimamente e con evidente abuso la possibilità di avere servizio internet a casa ed esattamente in Via XXXXXXXXXXXXXXX e ciò dal luglio scorso! Ma questa purtroppo è ancora un'altra questione.

L'utente quindi chiede:

- i. il rimborso delle somme indebitamente percepite da TIM per l'importo pari ad € 2.467,67= oltre al 10% ai sensi dell'art. 1 comma 292 Legge Bilancio 2020 (L. 27.12.2019 n. 160);
- ii. il risarcimento per tutti i danni provocati per quanto esposto in ricorso a seguito del passaggio da TIM a SKY e poi da SKY a TIM nella misura pari a € 10.000,00=;
- iii. il riconoscimento di un importo di € 3.000,00= per l'assistenza stragiudiziale prestata, le varie missive di contestazione e di precisazione di cui in atti;
- iv. l'annullamento della fattura TIM n. XXXXXXX del 11.6.2025 per € 276,64= relativa all'intervento dei tecnici che non hanno che potuto constatare come la linea voce XXXXXXX non funzionasse come da intervento 5.5.2025 e così pure la linea dati come da intervento del 14.5.2025;
- v. la condanna di Tim a conformarsi al contratto stipulato a mezzo l'agenzia XXXXX e quindi a cancellare o comunque considerare indebita ogni richiesta non conforme all'importo pari ad € 19,90 per la linea voce e dati collegata e quindi per il n° XXXXXXX e per il cellulare XXXXXXX come appunto proposto per il ritorno in TIM ed accettato.

La posizione di TIM

In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. CORECOM Veneto : mancato accordo del 7/07/2025 (UG/XXXXX/2025). Richieste di parte istante contenute nel GU14: Richieste: rimborso eccedenze pagate, risarcimento danni, rimborso spese per assistenza stragiudiziale annullamento fattura per interventi tecnici. La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti è di €15.714,44 . I disservizi segnalati: 1. XXXXXX Interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori; 2. XXXXXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite Analisi TIM Si anticipa confermando che in questa sede non viene riconosciuto alcun importo per il risarcimento del danno; le domande di risarcimento formulate sono da rigettare e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità. Prima di analizzare gli avvenimenti che riguardano solo la componente fissa oggetto del presente procedimento si comunica che il Cliente ha attiva con TIM entrambe le componenti: fissa e mobile: • linea TUTTOFIBRA FTTH nr.XXXXXXXX linea mobile nr.XXXXXXXX. Dalle verifiche effettuate sui sistemi Wholesale per il Per il DN XXXXXXX risultano emessi due ordini: 1) attivazione normale di NP con Sky Italia con DRO 05/03/2025, DAC/DES 10/03/2025; 2) attivazione successiva di NP con Telecom Italia con DRO 16/04/2025, DAC/DES 23/04/2025. Sj allegano le schermate di sistema. In data 27/03/2025 il Cliente sottoscrive modulo per il rientro della linea in TIM ed in data 2/05/2025 viene inviata al Cliente lettera in cui comunichiamo che la linea è attiva in TIM dal 24/04/2025. In merito ai disservizi lamentati dal Cliente dal 16/04/2025: si evidenzia che nel file Excel allegato (all.4) vengono riportati diverse segnalazioni di assistenza tecnica tra aprile e settembre 2025 che sono stati risolti entro i termini contrattuali. Nello specifico risultano due interventi on site richiesti dal Cliente per il collegamento dell'apparecchio telefonico al modem che sono stati effettuati nel mese di maggio 2025 (nel seguito vengono indicati i costi del contributo di assistenza tecnica).

A seguito del procedimento GU5 in data 6/08/2025 il Cliente è stato contattato dalla funzione tecnica che ci dichiara di aver parlato con il titolare XXXXXXXXXXXXXXX che conferma la funzionalità a seguito intervento

eseguito il 6/08/2025 con cambio porta e sostituzione router del Cliente. Effettuate prove di navigazione e fonia con la segretaria dell'istante. La situazione amministrativa presenta un insoluto di €792,31 (aggiornamento 17/11/2025 sia per la componente fissa sia (€517,17) per la componente mobile (€275,14) Sulla base di quanto sopra indicato, TIM declina ogni responsabilità e richiede di essere estromessa dal presente procedimento.

La posizione di SKY:

In data 22 febbraio 2025, alle ore 09:20, l'istante ha sottoscritto, mediante firma digitale (doc. 1), una richiesta di abbonamento residenziale per il contratto Sky WiFi n. XXXXXX, comprensivo di portabilità del numero telefonico XXXXXX. In data 5 marzo 2025 è stata attivata la linea dati e contestualmente avviata la procedura di portabilità del numero, completata in data 10 marzo 2025. In data 11 marzo 2025, a seguito di segnalazione di malfunzionamento della linea voce, la struttura tecnica ha verificato la corretta configurazione del numero, confermando che le chiamate venivano regolarmente inoltrate alla CPE. Sono state effettuate prove con esito positivo dalla maggior parte degli OLO. Si sono riscontrate disconnessioni in corrispondenza dei reboot della CPE; pertanto, è stato comunicato al cliente di: o utilizzare l'adattatore originale fornito; o evitare l'uso di ciabatte elettriche; o provare il collegamento a una presa differente. Si evidenzia che, trattandosi di un abbonamento di natura residenziale, non è prevista alcuna attività di assistenza tecnica per configurazioni di reti aziendali, in quanto tali interventi non rientrano nelle competenze di Sky Italia. Si precisa, inoltre, che non è stato stipulato alcun contratto di tipo business, poiché all'epoca la scrivente non commercializzava tale tipologia di servizi. Tale impostazione è conforme alle disposizioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/2003) e alle Delibere AGCOM in materia di portabilità e servizi di accesso (es. Delibera n. 103/21/CIR), che disciplinano i rapporti contrattuali tra operatori e utenti, distinguendo chiaramente tra offerte residenziali e offerte Business (Tipo di contratto: Affari come indicato nel formulario). In data 16 aprile 2025 è stata completata la richiesta di portabilità del numero XXXXXX verso altro operatore, conformemente alla Delibera AGCOM n. 103/21/CIR. La parte dati è rimasta attiva fino al 7 luglio 2025; successivamente, in sede di procedimento UG/XXXXX/2025 chiuso comunque con mancato accordo, la chiusura è stata retrodatata al 30 aprile 2025. In ottica di "caring" verso il cliente, Sky Italia ha provveduto: • in data 17 aprile 2025, allo storno parziale di € 22,56 sulla fattura n. XXXXXX (competenza marzo 2025), credito utilizzato per compensare parzialmente la fattura n. XXXXXX del 1° maggio 2025 (€ 25,90); • in data 8 settembre 2025, al rimborso di € 77,70 su carta di credito, relativo al periodo 1° aprile – 7 luglio 2025. Si conferma che, nella presente sede, non viene riconosciuto alcun importo a titolo di risarcimento danni. Sky Italia precisa quanto segue: • nessuna responsabilità è imputabile alla scrivente in relazione ai disservizi lamentati, atteso che il contratto sottoscritto era di natura residenziale e non prevedeva configurazioni per reti professionali; • sono state adottate tutte le misure necessarie per fornire assistenza e per verificare la corretta configurazione della componente dati e della componente voce; • sono stati effettuati interventi di rettifica contabile e rimborsi, pur in assenza di problematiche riconducibili alla responsabilità di Sky Italia.

Pertanto, si chiede che le richieste formulate dall'istante nei confronti della scrivente siano integralmente rigettate.

Con memoria di replica depositata in data 12.12.2025, l'utente precisa quanto segue:

Letta la memoria di TIM è francamente desolante constatare la disinvoltura con cui TIM confessa la sussistenza di propri gravi inadempimenti, anzi veri e propri abusi, emettendo fatture indebite e prelevando l'importo direttamente dal conto corrente tradendo la fiducia di colui che aveva concesso detta opportunità o modalità di pagamento confidando nella correttezza delle fatture stesse, senza aver il pudore di provvedere alla restituzione del maltolto, con prova non solo dell'estrema insensibilità ad un comportamento corretto giuridicamente se non moralmente ma dimostra una sfrenata capacità di locupletazione a danno altrui e ciò manifestando un'indifferenza con comportamento sprezzante, se non denigratorio, anche nei confronti di questa Autorità che anzi "avverte" della ritenuta non possibilità di liquidare i giusti danni subiti dall'utente. La memoria TIM infatti si compone di: 1) Una generica eccezione preliminare che risulta del tutto infondata se non inammissibile atteso che non indica quali fatti o istanze sarebbero non coincidenti con <>. Ovviamente onere incombente ad essa proponente l'eccezione. Quindi la stessa è mero "fumo negli occhi" e tamquam non esset. 2) Successivamente la memoria contiene le istanze formulate dal sottoscritto che peraltro risultano ben più specifiche e motivate di quelle indicate da TIM. Infatti e particolarmente non si tratta di <>, quanto dal fatto che indebitamente sono state emesse e riscosse, tramite Rid bancario, fatture comprovatamente per importi indebiti come da documentazione dal sottoscritto depositata con l'istanza di definizione avanti a questa Autorità da cui risultano fatturati e prelevati dal conto ben € 4.183,01 anziché 1.715,34 (SeoO). Oltre a tutti danni ed indebite fatturazioni anche successive in relazione al necessitato passaggio a SKY (con le conseguenze purtroppo patite da detto passaggio e ritorno in TIM) e conseguenti alla revoca dell'autorizzazione del pagamento fatture TIM a mezzo del RID bancario ad evitare ulteriori indebiti prelevamenti come ad es. le fatture indebite per i tecnici TIM per ripristinare le linee dati e voce che non funzionavano. Fatti, peraltro provati documentalmente, e neppure contestati tantomeno puntualmente. Quanto quindi in relazione alle sovrapprezzature per gli anni fino a Dicembre 2024 TIM dovrà essere condannata quindi a restituire l'importo pari ad € 2.467,67 (4.183,01-1.715,34) oltre alle fatturazioni fino al passaggio 2 a SKY e poi successivamente al ritorno forzato in Tim per complessivi € 1.278,81 (anziché l'importo effettivamente

dovuto contrattualmente pari a 319,60) e quindi complessivamente pari ad € 3.426,88 (2.467,67+ 959,21) agli interessi ex art. 1284 u.c. c.c. sussistendone tutti i presupposti e comunque oltre alle penali di legge. QUANTO AI LAMENTATI DISSERVIZI Controparte non ne disconosce neppure uno precisando: diverse segnalazioni di assistenza tecnica tra aprile e settembre 2025 che sono stati risolti entro i termini contrattuali. Nello specifico risultano due interventi on site richiesti dal Cliente per il collegamento dell'apparecchio telefonico al modem che sono stati effettuati nel mese di maggio 2025 (nel seguito vengono indicati i costi del contributo di assistenza tecnica)>>. Ovviamente ciò non corrisponde al vero perché moltissimi sono stati i disservizi come variamente lamentati negli anni di rapporto con Tim Sul punto si rinvia a quanto già scritto e documentato fin dal primo ricorso e ai documenti prodotti e-mail 8.3.2021, 17.3.2021 successive 19.4.2021, 6.5.2021, 19.5.2021 e comunque si rinvia a quanto sul punto evidenziato e comprovato. Quindi i disservizi furono molteplici e documentali e peraltro non contestati. Infatti ritornando alla memoria depositata da TIM testualmente afferma: << Analisi TIM Si anticipa confermando che in questa sede non viene riconosciuto alcun importo per il risarcimento del danno; le domande di risarcimento formulate sono da rigettare e dovranno, semmai, essere avanzate avanti ad altra Autorità Un vero e proprio monito a questa Autorità non avendo nulla da dire in merito.

Pertanto non contesta e quindi implicitamente riconosce, anche secondo il principio dell'obbligo di specifica contestazione che tutte le richieste indicate dal ricorrente sono fondate. Né potrebbe essere altrimenti in quanto non viene in alcun modo disconosciuto che l'unico contratto che ha coinvolto il sottoscritto avvocato e TIM fino al passaggio a SKY (e purtroppo successivamente il passaggio nuovamente a TIM per disperazione....), è il contratto sottoscritto in data 10.3.2021 (al di là che TIM ha cercato in tutti i modi di far valere contratti inesistenti e confessorialmente applicati per somme mai dovute) e sono state illegittimamente prelevate le somme come dettagliatamente ricordate nell'istanza introduttiva del presente giudizio e precisamente dall'aprile 2022 al settembre 2025. Somme che dovranno essere ovviamente restituite da TIM al ricorrente oltre alle sanzioni di legge e che comprovano il comportamento illecito di TIM di cui sopra. 3 Detto ciò non possiamo non rimetterci a questa Autorità perché abbia a provvedere nel modo che riterrà più giusto, anche in considerazione che il Legislatore ha inteso affidare a questa Autorità un potere di censura di comportamenti evidentemente illeciti da parte di gestori del servizio di telefonia, nel caso di TIM, anche in sostituzione o di aiuto al potere Giudiziario, seppur nei limiti concessi appunto a questa Autorità che debbono in qualche modo rappresentare un monito al corretto comportamento per i gestori della telefonia e non essere invece ritenuti praticamente irrilevanti come si evince dal comportamento di TIM. Magari con sicura locupletazione su basi statistiche! Comportamento illecito per cui si chiede la trasmissione agli atti da parte di questa Autorità alla Procura della Repubblica competente.

QUANTO POI ALL'AFFERMAZIONE CHE IL SOTTOSCRITTO HA: è finalmente un'affermazione corretta solo che appunto, per quanto concerne l'indebita fatturazione in ordine a dette linee, si è già detto per quanto riguarda il vecchio contratto da cui è scaturita la necessità di cambiare operatore visto che TIM, nonostante le varie sollecitazioni a rispettare il contratto in essere, come da missive 27.10.2023 (doc. 11 prodotto nel procedimento di conciliazione), 31.5.2024 (doc. 12 prodotto nel procedimento di conciliazione), 21.6.2024 (doc. 14 prodotto nel procedimento di conciliazione), 26.9.2024 (doc. 18 prodotto nel procedimento di conciliazione), 27.2.2025 (doc. 19 prodotto nel procedimento di conciliazione), mai ha provveduto in merito. Il comportamento comprovatamente illegittimo di TIM è ulteriormente ribadito nell'espone pretese a carico del ricorrente per pagamento dei tecnici che hanno riscontrato sia quello della linea voce, sia quello della linea dati (già è incredibile che Telecom invii due tecnici anziché uno solo ponendo i costi a carico del cliente), quando è ben comprovato dalle registrazioni che il richiesto intervento è accettato a carico del cliente solo se il tecnico avesse valutato l'insussistenza del problema lamentato. In realtà, in entrambi i casi, i tecnici intervenuti hanno provveduto ad effettuare quanto necessario per poter finalmente usufruire del servizio TIM evidenziando quindi come sia la linea telefonica, come peraltro potrà essere provato, sia dalla testimonianza del tecnico Tim intervenuto, sia dai componenti dello Studio, non funzionava, né vi era la linea dati se non in wi-fi.

QUANTO POI ALLE PRETESE DI TIM E' veramente incredibile che TIM abbia ad indicare la sussistenza di propri crediti senza darne alcuna dimostrazione tantomeno senza indicare per quali servizi e quando sarebbero stati forniti e in base a quali contratti e comunque pretese che 4 vengono totalmente contestate, perché infondate o non dovute, ad esclusiva colpa di TIM principalmente causa del passaggio a SKY per le indebite fatturazioni e comunque di SKY per aver indicato la fornitura di un servizio che poi non aveva i mezzi o non poteva fornire e che in definitiva non ha fornito, causando tutti i disagi e veri e propri danni denunciati. E ciò anche per i tempi relativi al passaggio da TIM a SKY, che poi come visto Sky non ha in realtà mai fornito, ed anzi è intervenuta solo quando oramai era già stato inoltrato o torto collo il rientro in TIM facendo intervenire i propri tecnici ed esattamente la ditta Unika di Padova che ha complicato poi di fatto il rientro in TIM. SI PRENDE POI ATTO CHE SKY, CON MEMORIA DEPOSITATA IN DATA 20.11.2025, sostanzialmente conferma la ricostruzione dei fatti come esposta in quanto pur indicando che in data 5.3.2025 conferma di aver ricevuto in data 11.3.2025: in realtà anche della linea dati (cfr. doc. 22 prodotto nel procedimento di conciliazione), e di aver infatti riscontrato. Ma ciò che risulta pacificamente confessorio di tutti i disagi causati allo scrivente, comportanti i gravissimi danni come lamentati, è quanto confessato da Sky e cioè: << Si

evidenza che, trattandosi di un abbonamento di natura residenziale, non è prevista alcuna attività di assistenza tecnica per configurazioni di reti aziendali, in quanto tali interventi non rientrano nelle competenze di Sky Italia. Si precisa, inoltre, che non è stato stipulato alcun contratto di tipo business, poiché all'epoca la scrivente non commercializzava tale tipologia di servizi. E questo è il punto. Il sottoscritto, come contattato da Sky, ebbe a precisare che era interessato all'offerta di Sky per lo Studio tant'è che il n. XXXXXXXX è utilizzato per lo Studio, è XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, né era noto al sottoscritto richiedente che: Mai il modulo, che solo ora controparte deposita, è stato dal sottoscritto visionato. L'unico documento inviato da Sky al sottoscritto è quello già dal sottoscritto depositato (doc. 20 prodotto nel procedimento di conciliazione), dove non si fa alcun riferimento a un qualsivoglia contratto residenziale e non business come solo ora Sky cerca di giustificare il proprio clamoroso inadempimento di non poter fornire il servizio richiesto. 5 Sarebbe bastato che la rappresentante Sky e cioè la persona con cui il sottoscritto ebbe a contrattare l'attivazione del servizio, fornisse detta informazione che mai è stata fornita. Né è giustificabile, da parte di Sky, il fatto che il sottoscritto avrebbe forse potuto accorgersi del disguido nel leggere eventuali documenti all'interno dell'area "Fai da te". Primo perché ciò non costituisce obbligo, sia perché il sottoscritto non aveva alcun motivo di ritenere che il contratto fosse diverso da quello illustratogli e che addirittura i disguidi lamentati nascessero dalla diversa tipologia contrattuale. Sarebbe appunto bastato che Sky, attraverso la persona incaricata a raccogliere consensi alla proposta e quindi la parte delegata da Sky per concludere i contratti, avesse precisato che l'offerta non era per gli studi professionali! Ancor più quando, ricevuta contestazione del non funzionamento e nonostante che il sottoscritto abbia "perso" o, se vogliamo dire, "impiegato", moltissimo tempo a precisare ogni richiesta che i tecnici Sky facevano, anche chiedendo la collaborazione sia dell'XXXXX che del XXXXXX, perché il tutto funzionasse e ciò inutilmente, avesse almeno allora Sky chiarito la circostanza evitando il protrarsi di una situazione assolutamente intollerabile, come precisata nel ricorso, e confermata da Sky e cioè l'assenza di linea telefonica dal 10.3.2025 al 17.4.2025 momento in cui finalmente Sky inviò tecnici di Unika che ebbero a finalmente collegare la linea, che peraltro subito venne meno, per aver nel frattempo il sottoscritto, per risolvere i disguidi che non si risolvevano, obtorto collo richiesto il ritorno in TIM con ulteriori disguidi come tutti già descritti e confermati sostanzialmente da SKY. Quindi evidentemente il disguido è sorto per un'errata informazione da parte di Sky. A ciò aggiungasi che l'incaricato Sky arrivò allo Studio, ebbe a suonare al sottoscritto avvocato, c'è una targa esterna che indica "XXXXXX XXXXXXXXXXXX" ed ebbe a richiedere al sottoscritto di far eseguire dei lavori come indicati perché dal pianerottolo la linea fibra fosse portata all'interno dello XXXXXXXX. Ma Sky nulla fece per rimediare all'equivoco!! Non so esattamente quale differenza sostanziale vi sia dal punto di vista tecnico, fatto sta che, come rappresentato a Sky in innumerevoli telefonate, la linea telefonica non funzionava sicché non era possibile utilizzare in rete i computer ma solo in wi-fi e ciò peraltro dopo essere stati per giorni in assenza totale della linea dati dovendo far intervenire i tecnici alla bisogna, come già precisato nel ricorso introduttivo che sostanzialmente viene totalmente confermata da Sky. In ogni caso per le sovrattatture e le indebite pretese di Sky non sono state oggetto di ricorso e quindi si riserva ogni azione e ragione in merito.

Si confida quindi nell'accoglimento di tutte le richieste risultando provate documentalmente e comunque sostanzialmente ammesse sia da TIM che da SKY per quanto suvvisto.

Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito delle doglianze dell'istante, è doveroso precisare che, come espressamente indicato da Agcom nella nota del 24.02.2026 con la quale trasferiva l'istanza al Corecom Veneto per competenza, la questione sulla quale dovrà concentrarsi l'esame istruttorio verterà sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite che attengono al solo rapporto contrattuale tra l'utente la società Tim, di tal ché qualunque richiesta nei confronti dell'operatore Sky non può trovare riscontro in questa sede.

Sull'applicazione di un profilo tariffario difforme da quello prospettato in sede di attivazione (la domanda sub i), può essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

Parte istante ha lamentato l'applicazione, in sede di emissione delle fatture, di un profilo tariffario avente condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate da Tim con nota del 24.02.2021 (in atti). Da tale nota si evince chiaramente che l'offerta commerciale comprendeva due linee fisse al costo complessivo di € 51,98= al mese per sempre, oltre a due sim voce e due sim dati per le quali era previsto un costo di attivazione di € 1,50= al mese x 24 mesi. La predetta nota smentisce sia quanto sostenuto da Tim nella memoria di replica, depositata in data 05.02.2026, con la quale si obietta come nella nota di cui sopra non vi fosse alcuna indicazione dei costi mensili applicabili alle utenze mobili, ma smentisce anche e soprattutto quanto dichiarato dalla stessa Tim con la nota dell'11.06.2024, nella quale si afferma la sussistenza di un profilo Tim Deluxe ULL con canone di 9,99 per la linea XXXXXXXX, un profilo Tim Deluxe con canone di 14,99 per la linea XXXXXXXX e di un profilo Tim Deluxe Dati con canone di 4,99 per la linea XXXXXXXX.

Sul punto si ritiene opportuno richiamare quanto stabilito dall'Agcom, la quale ha, da un lato, stabilito che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale e, dall'altro, ha stabilito che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi (v. delibere Agcom n.179/03/CSP e n. 417/01/CONS). La stessa giurisprudenza dei Corecom ha previsto che con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (vd. delibera Corecom Liguria n. 70/2016, delibera Corecom Abruzzo n. 59/17).

Occorre, in proposito, evidenziare che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004), così come si debba riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all'utente costi non dovuti (vd. Corecom Emilia-Romagna, delibera n.29/12).

Altri Corecom, del resto, sono unanimi sulla questione, quando prevedono l'accoglimento dell'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati (vd. Corecom Lazio, delibere n.30/10 e n.44/10, Corecom Emilia-Romagna, delibera n.12/11).

Peraltro, ad integrazione di quanto sopra emerso ed evidenziato, qualora l'operatore non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli: a conferma di tale assunto interviene la stessa Agcom che con la delibera n.119/12/CIR sottolinea ulteriormente che: "L'operatore è tenuto a rimborsare all'utente le somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito, qualora non sia in grado di fornire la prova di aver raccolto il consenso dell'utente alla modifica della tariffazione in concreto applicata (vd. anche Corecom Emilia-Romagna, delibera n.11/12, Corecom Lazio, delibera n.9/10). E' incontestabile, del resto, che l'utente, convinto di avere sottoscritto un contratto per una spesa omnicomprensiva di € 51,98 mensili (si presume IVA esclusa), non avrebbe aderito ad un'offerta che prevedesse l'addebito dei costi diversi superiori rispetto a quelli effettivamente addebitati da TIM e dalla stessa confermati con la citata nota dell'11.06.2024. Nel periodo considerato da parte ricorrente (da aprile 2022 a dicembre 2024) Tim ha emesso fatture per un importo complessivo pari a € 4.183,01= (IVA compresa).

L'utente avrebbe dovuto pagare un importo mensile di € 51,98= che però si presume fosse al netto dell'IVA e pertanto l'importo mensile ivato risulta pari a € 63,41= che moltiplicato per tutti i mesi indicati da parte ricorrente (9 mesi nel 2022, 12 mesi per il 2023 e il 2024, quindi per complessivi 33 mesi) genera un importo complessivo pari a € 2.090,53 (€ 63.41 x 33), somma che l'utente avrebbe dovuto effettivamente corrispondere a TIM.

La differenza tra quanto addebitato da Tim (€ 4.183,01=) e quanto l'utente avrebbe dovuto pagare (€ 2.090,53=) determina una somma pari a € 2.092,48= che, alla luce di tutto quanto sopra precisato, Tim dovrà rimborsare al ricorrente.

Si ritiene, inoltre, che ricorrano i presupposti per l'applicazione dell'art. 1. Comma 292 della legge n. 160/2019 il quale prevede espressamente che nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro", e pertanto l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto un importo di € 209,24= (pari al 10% dell'importo fatturato in eccesso).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) di risarcimento di tutti i danni asseritamente patiti, quantificati in € 10.000,00=, si precisa che il Corecom non può accoglierla, poiché nell'ambito del presente procedimento di definizione la competenza dell'Autorità è limitata alla liquidazione di indennizzi previsti dalla disciplina di settore e/o al rimborso/storno di somme non dovute, restando invece estranea la domanda di risarcimento del danno in senso civilistico. La pretesa risarcitoria, infatti, presuppone un accertamento pieno circa la sussistenza e la natura del danno (patrimoniale e/o non patrimoniale), il nesso di causalità tra la condotta dell'operatore e il pregiudizio lamentato, nonché la relativa prova e quantificazione secondo i criteri ordinari, attività istruttorie che esulano dai poteri del Corecom e che sono rimesse, ove del caso, all'Autorità giudiziaria competente.

Ne consegue che, anche a fronte di disservizi o criticità contrattuali, il Corecom può riconoscere, come detto, esclusivamente gli indennizzi regolamentari (ove richiesti e nei limiti in cui ne risultino integrati i presupposti) e disporre rimborsi/storni, ma non può procedere alla liquidazione del danno richiesto a titolo risarcitorio. Pertanto la domanda sub ii) deve essere rigettata.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di riconoscimento di un importo di € 3.000,00= per l'assistenza stragiudiziale prestata e per le varie missive di contestazione e precisazione prodotte in atti, si rileva che tale pretesa non può essere qualificata come autonoma voce risarcitoria o come rimborso integrale di onorari/compensi, ma deve essere ricondotta, per natura e finalità, alla categoria delle spese di procedura. Invero, nel procedimento di definizione il Corecom può riconoscere esclusivamente un contributo forfettario ed equitativo a titolo di spese sostenute dall'utente per la partecipazione e la gestione della procedura (quali, a titolo esemplificativo, attività di predisposizione dell'istanza, produzione documentale e interlocuzioni necessarie), secondo criteri predeterminati e non già mediante la liquidazione analitica delle attività stragiudiziali asseritamente svolte o la rifusione integrale delle somme richieste.

Ne consegue che l'importo domandato dall'istante (€ 3.000,00=) non è accoglibile nei termini prospettati, dovendosi invece procedere a una valutazione in via equitativa, in conformità ai criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28.08.2019 in materia di riconoscimento delle spese di procedura.

Alla luce di tali criteri, avuto riguardo alla natura della controversia, all'attività svolta e alla documentazione versata in atti, si ritiene equo riconoscere in favore di parte istante, a titolo di spese di procedura, l'importo di € 150,00=.

In relazione alla richiesta sub iv) di annullamento della fattura n. XXXXXXXXX dell'11.06.2025 per € 276,64=, relativa a interventi tecnici eseguiti in data 05.05.2025 e 14.05.2025, la domanda non può essere accolta. Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che l'utente non contesta di avere richiesto l'intervento tecnico presso la sede di utenza, chiedendo l'uscita del personale specializzato al fine di verificare e ripristinare la funzionalità dei servizi. Tale circostanza è dirimente, poiché la richiesta di intervento "on site" integra la domanda di una prestazione aggiuntiva di assistenza tecnica e comporta, di regola, l'applicazione del contributo di assistenza previsto dalle condizioni economiche/contrattuali dell'operatore, salvo che l'utente dimostri – con contestazione puntuale e documentazione idonea – l'esistenza di specifiche clausole di gratuità ovvero che l'addebito sia comunque dovuto essere escluso (ad esempio perché il guasto fosse integralmente imputabile alla rete dell'operatore e la disciplina contrattuale prevedesse, in tal caso, l'assenza di costi).

Nel caso di specie, l'istanza è formulata come richiesta di "annullamento" dell'intera fattura, ma non è accompagnata da una contestazione specifica circa le condizioni contrattuali applicabili al contributo di intervento, i presupposti di eventuale esenzione/gratuità, e le singole voci che compongono l'importo addebitato, né da elementi istruttori tali da consentire di affermare che l'uscita del tecnico non fosse dovuta o che dovesse essere resa gratuitamente. Ne consegue che, a fronte della pacifica richiesta dell'intervento da parte dell'utente, non risultano integrati i presupposti per disporre l'annullamento/storno dell'addebito, dovendosi pertanto rigettare la domanda di storno della fattura.

Per quanto concerne la richiesta sub v), con cui l'istante domanda la "condanna" di TIM a conformarsi al contratto stipulato a mezzo l'agenzia XXXXXX (stipula avvenuta nel marzo 2025) e, in particolare, ad applicare l'importo di € 19,90 mensili per la linea voce e dati collegata (n. XXXXXXXXX) e per il mobile (n. XXXXXXXXXXXX), si precisa quanto segue.

Il presente procedimento consente di accertare l'eventuale applicazione di condizioni economiche non pattuite e, conseguentemente, di disporre rimborsi/storni delle somme addebitate in eccedenza o non dovute; nondimeno, esso non può tradursi nell'imposizione all'operatore dell'adozione di uno specifico profilo tariffario individuato dall'utente, tanto più qualora si tratti di un'offerta non più commercializzabile o comunque non più attivabile secondo le attuali politiche commerciali dell'operatore.

Diversamente opinando, si finirebbe per imporre a TIM l'applicazione di un piano tariffario che oggi, a distanza di un anno dalla stipula, potrebbe essere "fuori mercato" e non più disponibile, con un effetto conformativo che eccede i poteri del Corecom e che risulterebbe, peraltro, di difficile concreta esecuzione in assenza di un'offerta attiva e attivabile con le medesime caratteristiche tecniche ed economiche.

Per quanto sopra precisato, la domanda non può trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Tim è tenuta pertanto:

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 2.092,48= come in premessa specificato;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 209,24= ex art. 1. comma 292, Legge n. 160/2019;

a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

I predetti importi potranno essere utilizzati a compensazione di eventuali insoluti, qualora esistenti.

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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente f.f.
Fto(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.