

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

Deliberazione n. 15 del 20 maggio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/799649/2025)

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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 20/12/2025 acquisita con protocollo n. 0329109 del 20/12/2025;

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:

1. La posizione dell'istante

L'utente, da anni cliente di Tim con la linea fissa e con il modem, in agosto riceve un'offerta più vantaggiosa rispetto a quella che usava passando con il suo telefonino e con quello di suo figlio da CoopVoce a Tim, abbinando i 2 numeri al telefono fisso e pagando tutto con domiciliazione bancaria.

Avrebbe quindi dovuto pagare, come sempre, la tariffa di € 35,80 per la linea di casa e la tariffa di € 4,99 per ogni telefonino. A tal proposito allega 3 bollette: la prima solo con la linea fissa, la seconda con aggiunte le due linee mobili pagate due volte, e la terza che invece è giusta secondo quanto pattuito. L'utente dichiara inoltre di aver dovuto telefonare al gestore per annullare servizi mai richiesti.

L'utente chiede:

- i. di pagare, come sempre, per la linea fissa e il modem € 35,80 e € 4,99 a telefonino;
- ii. che non venissero applicate offerte ulteriori non concordate;
- iii. il rimborso di quanto pagato in eccedenza rispetto a quanto concordato (€ 4,99 a telefonino da abbinare alla bolletta di casa pagando con domiciliazione bancaria).

2. La posizione dell'operatore

Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Risulta all'esponente che in data 04.08.2025 viene effettuato il passaggio in TIM delle seguenti utenze mobili: • XXXXXXXX; per il passaggio in TIM è stato utilizzato il n. provvisorio XXXXXXXX. • XXXXXXXX; per il passaggio in TIM è stato utilizzato il n. provvisorio XXXXXXXX. In data 04.08.2025 risulta emesso un ordine per l'attivazione dell'offerta TIM Unica Power.

L'attivazione dell'offerta risulta essere stata acquisita mediante sottoscrizione dell'apposita modulistica nella medesima data. All'offerta sono state associate le due utenze mobili citate al punto precedente ed evidenziate in colore giallo oltre alla linea fissa XXXXXXXX. Ciò detto, alla sezione C. CONDIZIONI GENERALI DI TIM UNICA POWER è precisato quanto segue: "Tale servizio prevede l'erogazione automatica, per ciascuna linea mobile di TIM UNICA Power, di una ricarica, che viene addebitata sulla fattura della linea fissa cui le linee mobili sono associate, al verificarsi di una delle seguenti condizioni: 1) "Ricarica Automatica su base rinnovo offerta": entro le 24 ore precedenti il rinnovo di ogni offerta attiva sulla linea mobile, verrà erogata una ricarica di importo pari al relativo costo mensile. Sono escluse le offerte che hanno un costo mensile inferiore a 2€ (IVA inclusa) e le offerte relative all'acquisto di prodotti con pagamento rateizzato; 2) "Ricarica Automatica su base soglia": viene erogata una ricarica di 5 euro (IVA inclusa) quando il credito telefonico residuo scende sotto la soglia di 3 euro (IVA inclusa), fino ad un importo massimo di 10 euro (IVA inclusa) mensili per linea. Superato l'importo massimo, le linee mobili dovranno provvedere autonomamente a ricaricare il proprio credito telefonico. Accedendo all'area autenticata del sito tim.it o all'App MyTIM, il titolare della linea fissa ha la possibilità di modificare il massimale mensile, relativo alla "Ricarica Automatica su base soglia", da un minimo di 10€ ad un massimo di 50€ per ogni singola linea mobile di TIM UNICA Power. Ogni volta che il cliente di linea fissa modifica il valore del massimale mensile, il cliente di linea mobile interessato dalla variazione riceverà un SMS informativo". In sostanza TIM Unica Power permette di pagare sulla fattura del numero fisso l'offerta attiva sui numeri mobili (nel caso in esame l'offerta attiva sui due n. mobili ha un costo di € 4,99/mese); se il credito presente sulla SIM scende sotto la soglia di € 3,00 è prevista una ricarica automatica di € 5,00 che viene addebitata in fattura del numero fisso. In un mese sono previste massimo due ricariche automatiche da € 5,00. Se, dopo le due ricariche, il credito scende ancora sotto la soglia di € 3,00 nel medesimo mese, la ricarica è a cura del cliente tramite i canali consueti (APP My TIM, tabacchi autorizzato ecc.).

La sig.ra XXXXXX lamenta l'addebito di queste ricariche automatiche che però, sulla base di quanto sopra evidenziato, sono corrette e che l'offerta sottoscritta è stata correttamente applicata/fatturata; come si evince peraltro dall'analisi delle fatture messe da settembre 2025 a gennaio 2026.

Non risultano infine reclami telefonici né scritti della Sig.ra XXXXXX in ordine a quanto da lei lamentato, con conseguente conferma dell'infondatezza delle sue contestazioni.

TIM S.p.A. chiede al Corecom Veneto di voler respingere l'istanza per i motivi sopra esposti

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento e debbano essere respinte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di *“pagare, come sempre, per la linea fissa e il modem € 35,80 e € 4,99 a telefonino”*, la stessa non può trovare accoglimento in quanto la fatturazione contestata risulta conforme al contratto sottoscritto e alle condizioni economiche dell'offerta TIM Unica Power.

In particolare, dagli atti risulta che in data 04.08.2025 l'istante ha sottoscritto la proposta di attivazione dell'offerta, con associazione della linea fissa XXXXXX a due utenze mobili (XXXXXXXX e XXXXXXXX) e addebito unitario in fattura della linea fissa. Ne consegue che gli addebiti esposti nelle fatture prodotte (canone della linea fissa e costi mensili delle offerte mobili associate, nel caso di specie pari a € 4,99/mese per ciascuna linea) trovano titolo nel medesimo rapporto contrattuale.

Quanto agli importi ulteriori rispetto ai soli canoni, essi risultano riconducibili al servizio di *“ricarica automatica”* previsto nelle condizioni generali di TIM Unica Power, che contempla: la ricarica su base rinnovo, erogata entro le 24 ore precedenti il rinnovo dell'offerta mobile e di importo pari al relativo costo mensile; e/o la ricarica su base soglia, pari a € 5,00 al raggiungimento del credito residuo inferiore a € 3,00, entro il massimale mensile previsto (di regola fino a € 10,00 mensili per linea, modificabile dal titolare della linea fissa tramite area clienti/App).

Pertanto, la presenza in fattura di tali ricariche non integra una *“doppia fatturazione”* delle offerte mobili, bensì l'applicazione di un meccanismo di alimentazione del credito espressamente pattuito e addebitato, per previsione contrattuale, sulla fattura della linea fissa cui le linee mobili sono associate. I

In assenza di un'analitica indicazione delle singole voci asseritamente non dovute (con riferimento a fattura, periodo e importo) e di elementi istruttori idonei a dimostrare uno scostamento dalle condizioni sottoscritte, deve concludersi che la fatturazione emessa dall'operatore è coerente con il profilo tariffario contrattualmente concordato e, pertanto, la richiesta sub i) va respinta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) *“che non venissero applicate offerte ulteriori non concordate”* deve rilevarsi che, sulla base della documentazione in atti, non emergono attivazioni di offerte ulteriori e autonome rispetto a quelle ricomprese nel perimetro dell'offerta TIM Unica Power, sottoscritta dall'istante in data 04.08.2025 e associata alle utenze mobili indicate dall'operatore e alla linea fissa.

Gli importi ulteriori lamentati dall'utente risultano, invece, riconducibili al meccanismo della *“ricarica automatica”* previsto dalle condizioni contrattuali dell'offerta (ricarica su base rinnovo e/o su base soglia), con addebito in fattura della linea fissa al verificarsi delle condizioni ivi espressamente indicate.

Ne consegue che non può ritenersi integrata un'ipotesi di applicazione di *“offerte ulteriori”* non richieste, trattandosi di effetti economici espressamente previsti dal contratto sottoscritto dalla ricorrente, rispetto ai quali non risulta provata né allegata una tempestiva contestazione specifica volta a modificare/disattivare le relative opzioni tramite i canali previsti (area clienti/app), né l'esistenza di addebiti estranei al contratto.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iii) di *“rimborso di quanto pagato in eccedenza rispetto a quanto concordato”*, la stessa non può trovare accoglimento.

In primo luogo, gli addebiti oggetto di doglianza risultano coerenti con le condizioni economiche dell'offerta TIM Unica Power, che prevede l'addebito in fattura (linea fissa) sia del costo mensile delle offerte mobili associate (nel caso di specie pari a € 4,99/mese), sia delle eventuali ricariche automatiche su base soglia (pari a € 5,00) al verificarsi delle condizioni contrattualmente previste, fino al limite mensile indicato.

In secondo luogo, l'istante non ha fornito elementi idonei a dimostrare quali specifici importi sarebbero *“non dovuti”* (con indicazione analitica di periodo, numero di fattura e singole voci contestate), né ha prodotto reclami/contestazioni formali tempestive riferite alle fatture oggetto di domanda, circostanza che impedisce di ritenere provato l'indebito e, conseguentemente, di disporre lo storno o il rimborso richiesto.

Da ultimo, rileva l'assenza di riscontro alla richiesta di integrazione documentale inoltrata dagli uffici in data 22.12.2025, che rende la domanda generica e non sufficientemente circostanziata.

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 rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni 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.
- 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.