

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

**Deliberazione n. 16 del 27 maggio 2026**

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/803087/2026)

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	<b>X</b>	
Stefano Rasulo	<b>X</b>	
Enrico Beda	<b>X</b>	
Edoardo Figoli	<b>X</b>	

**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 XXXXXXXXXXXXXXXX del 10/01/2026 acquisita con protocollo n. 0006236 del 10/01/2026;

**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**

In data 26/06/2023 l'utente inviava a TIM tutta la documentazione necessaria per eseguire la voltura della linea fissa XXXXXXXXXXXX da XXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX). Come richiesto dalla procedura di TIM è necessario allegare i documenti di identità oltre che i moduli di subentro, viene segnalato che i documenti allegati hanno un peso eccessivo, per cui parte istante procede a verificare e il peso dei documenti è ampiamente inferiore a quanto richiesto nelle disposizioni TIM (8 MB; gli allegati hanno complessivamente un peso di 2,176 MB).

Più volte viene risposto che i documenti sono stati correttamente ricevuti e che a breve arriverà una risposta di evasione al più presto, ma l'utente non riceve alcuna risposta. Tim poi comunica che il formato deve essere congruo a quanto dichiarato nelle linee guida, ma anche questa verifica risulta essere idonea. Viene anche detto che i documenti di carta di identità e codice fiscale non sono leggibili, per salvare dello spazio l'utente prova a inviarli anche in modalità compressa: nessun riscontro. In data 6/6/2025 l'utente scrive una mail dove ad integrazione al subentro in oggetto informa che nel modulo on line non era presente una scheda anagrafica da compilare con i dati anagrafici e fiscali per consentire di registrare l'azienda e procedere poi con la nuova fatturazione.

L'utente invia tutti i documenti nuovamente: gli viene detto che a breve ci sarà una risposta. Il 29/7/25 (protocollo TIM n. C37192974 DEL 21/07/25 - rif. segnalazione XXXXXXXXX) dopo aver parlato con un operatore di TIM apprende che il subentro è bloccato per il //servizio TIM VISION attivato sulla linea XXXXXXXX, l'utente a questo punto autorizza a disattivare il servizio, che non ha mai richiesto e che non vuole.

Parte attorea rileva che ad oggi non ha ancora ricevuto nessuna offerta commerciale da parte di Tim.

L'utente, quindi, chiede:

- i. che venga effettuata la voltura definitiva a XXXXXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX);
- ii. in alternativa il cambio immediato di operatore telefonico;
- iii. la rimodulazione dell'offerta linea fissa per i prossimi 5 (cinque) anni;
- iv. il risarcimento per il disservizio subito da giugno 2023 per più di 2 anni, comprensivo degli oneri sostenuti per il recupero costante della pratica incagliata

## **2. La posizione dell'operatore**

Le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Dalle verifiche effettuate risulta quanto segue.

La linea XXXXXXXX è stata attivata il 7/10/2020 con offerta Nuova TIM Super Mega, successivamente ridenominata TIM Premium Mega.

In data 12/6/2023 risulta tracciata una richiesta di subentro a favore di XXXXXXXXXXXX pervenuta tramite e-mail ordinaria; la richiesta risulta rigettata con la motivazione riportata nella lettera inviata il 19/6/2023. In data 14/3/2024 risulta tracciata nuova richiesta di subentro a favore di XXXXXXXXXXXX con e-mail identica a quella già inviata l'anno precedente. L'ordine di subentro tra familiari risulta emesso in data 19/3/2024 ma annullato in data 21/3/2024 a seguito time-out, essendo scaduto il termine di due giorni per certificare il recapito mobile XXXXXXXXXXXX con conferma dal link inviato tramite sms.

In data 12/6/2025 risulta nuova richiesta tramite e-mail per subentro a favore di XXXXXXXXXXXX con riclassazione a nome di XXXXXXXXXXXXXXXX; la lavorazione non è stata eseguita per le motivazioni sono esposte nella lettera inviata da TIM il 21/7/2025.

Si precisa che, per poter dar corso alla riclassazione della linea dalla categoria 'residenziale' alla categoria 'affari' è necessario propedeuticamente cessare tutti i servizi e le offerte non compatibili con quanto destinato alla clientela 'affari', mantenendo il solo servizio di linea telefonica 'base' per il tempo necessario alla migrazione al database che gestisce i clienti 'business'. Poiché la tempistica del processo di riclassazione può variare dai 30 ai 60 giorni, al fine di limitare i disagi all'attività del cliente occorre concertare i tempi della lavorazione o, in alternativa, invitarlo a valutare con il Servizio Clienti 191 la possibilità di attivare una nuova utenza in categoria 'affari' con l'offerta più adatta alle sue necessità. Nel frattempo per l'utenza in argomento risulta inibita la possibilità di convertire la linea alla tecnologia RTG (fonia su rete in rame), operazione necessaria per procedere alla riclassificazione; questo a causa dell'imminente dismissione delle centrali analogiche per adeguarle alle nuove tecnologie di rete, in fibra mista rame (FTTCab) o in fibra ottica (FTTH), in conformità a quanto prescritto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per la chiusura delle centrali telefoniche della rete in rame.

Per quanto sopra esposto non è possibile procedere alla riclassificazione dell'utenza poiché i sistemi non consentono la conversione verso una linea telefonica tradizionale (RTG).

L'unica soluzione percorribile consiste nell'attivazione di un nuovo numero con contratto Business; una volta attivata la nuova linea sarà quindi possibile richiedere la disdetta del numero residenziale XXXXXXXXXX.

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, esaminati gli atti e le memorie depositate dalle parti, non emergono elementi idonei a fondare l'accoglimento delle domande formulate dall'istante.

Con riferimento alla richiesta sub i), con la quale l'utente chiede che venga effettuata la voltura definitiva a XXXXXXXXXX è doveroso evidenziare che non si tratta di un semplice cambio di intestatario: il passaggio da linea "residenziale" a linea "affari/business" richiede una specifica procedura tecnica e amministrativa, perché la linea deve essere trasferita sui sistemi dedicati ai clienti business e resa compatibile con le relative offerte. Secondo quanto rappresentato da TIM, per effettuare tale riclassificazione occorre prima disattivare eventuali servizi/offerte non compatibili con il profilo business e mantenere temporaneamente la sola linea "base" per il tempo necessario alla migrazione (indicativamente 30-60 giorni), concordando le tempistiche in modo da ridurre i disagi. TIM ha inoltre indicato che, per i propri sistemi, la riclassificazione richiede come passaggio tecnico preliminare la conversione della linea alla tecnologia RTG (fonia su rete in rame).

Nel caso di specie, l'operatore ha dichiarato che tale conversione RTG è attualmente inibita perché la rete in rame e le centrali tradizionali sono in fase di dismissione e di migrazione verso le nuove architetture (FTTCab/FTTH), secondo il quadro regolatorio di settore.

Di conseguenza, mancando il presupposto tecnico indicato dall'operatore, la riclassificazione in categoria "affari/business" non risulta, allo stato, eseguibile tramite le procedure ordinarie. In tale contesto, la condizione tecnica indicata dall'operatore quale presupposto della riclassificazione risulta non realizzabile: ne consegue che il Corecom non può imporre a TIM l'esecuzione di un'attività che, per dichiarata e motivata non fattibilità tecnica, si tradurrebbe in un obbligo oggettivamente impraticabile.

Pertanto, alla luce delle limitazioni tecniche rappresentate la richiesta non può trovare accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) ("il cambio immediato di operatore telefonico"), si precisa che il passaggio ad un altro operatore non è un provvedimento che possa essere disposto d'ufficio in questa sede: è una scelta dell'utente, che deve rivolgersi all'operatore che intende attivare e sottoscrivere con esso un nuovo contratto, secondo le procedure e i tempi previsti dalla normativa di settore.

Il Corecom, nel procedimento di definizione della controversia, può accertare eventuali inadempimenti dell'operatore convenuto e disporre gli effetti conseguenti nei limiti di quanto previsto (ad es. adempimenti eseguibili e/o indennizzi), ma non può imporre la stipula di un contratto con un diverso operatore.

La richiesta, pertanto, non può essere accolta.

Quanto alla richiesta sub iii) ("rimodulazione dell'offerta linea fissa per i prossimi 5 anni"), si osserva che l'utente chiede, in sostanza, di ottenere sin d'ora condizioni economiche e commerciali (canone, profilo tariffario e caratteristiche dell'offerta) definite e "bloccate" per un periodo pluriennale.

Tuttavia, la scelta delle offerte commerciali e delle relative condizioni (prezzi, durata e contenuti) rientra nella libertà contrattuale delle parti e nelle politiche commerciali dell'operatore: in questa sede non può essere imposto a TIM di applicare una determinata offerta o di garantire per il futuro, per cinque anni, condizioni prefissate, in mancanza di un preciso obbligo contrattuale o regolamentare in tal senso.

Il Corecom può intervenire, invece, quando siano dedotte e provate specifiche violazioni (ad es. applicazione di condizioni non pattuite, errata fatturazione, mancato rispetto degli obblighi di trasparenza/informativa o illegittime modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali).

Nel caso di specie, la richiesta è formulata in termini generici e non risulta riferita a una specifica rimodulazione contestata o a condizioni economiche concretamente applicate e difformi da quelle pattuite. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Con riferimento alla richiesta sub iv) (il risarcimento per il disservizio subito da giugno 2023 per più di 2 anni, comprensivo degli oneri sostenuti per il recupero costante della pratica incagliata), si chiarisce che in questa procedura il Corecom non può riconoscere e quindi liquidare il risarcimento del danno in senso civilistico (ad esempio danno patrimoniale o non patrimoniale), il quale può essere richiesto solo davanti all'Autorità giudiziaria. In questa sede, infatti, possono essere eventualmente riconosciuti soltanto gli indennizzi previsti dalle vigenti disposizioni regolamentari (vd. l'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ma solo quando ne ricorrono i presupposti previsti.

Giova rilevare, in proposito, che il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza), pertanto è opportuno precisare che la fattispecie in esame non rientra tra le ipotesi di indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio e dei connessi oneri informativi.

Ma si deve anche evidenziare che il quadro regolamentare vigente non prevede la liquidazione di un indennizzo per mancato subentro. (vd. Agcom, determina n. 25/18).

Ad abundantiam, si rileva che il mancato subentro può determinare problematiche in ordine all'intestazione della fatturazione, che, come tale, attenendo a profili fiscali, non rientra tra le competenze di quest'Autorità.

A ciò si aggiunga il fatto dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi idonei a consentire la verifica delle spese che l'istante dichiara di avere sostenuto per il "recupero" della pratica.

In particolare, non risultano allegati giustificativi di spesa e/o di pagamento (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fatture, ricevute, note spese, quietanze ovvero altra documentazione equipollente).

Atteso che tali elementi sono necessari al fine di accertare l'effettiva esistenza e l'entità delle spese, nonché la loro concreta riconducibilità all'attività indicata, allo stato non è possibile tenerne conto ai fini della valutazione dell'istanza, di tal chè la richiesta non può essere accolta

**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.