

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

Deliberazione n. 22 del 18 giugno 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/804975/2026)

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	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 Caterina Vianello, 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 16/01/2026 acquisita con protocollo n. 0013870 del 16/01/2026;

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

Si chiede che sia ingiunto a TIM di chiarire a cosa faccia riferimento la diffida inviata e depositata nel procedimento di conciliazione, comportante “la cessazione dei contratti in essere e il contestuale addebito di tutte le rate residue e non saldate”.

A quali contratti in essere TIM fa riferimento? E' inammissibile una siffatta intimazione totalmente generica che è più simile ad una minaccia.

L'utente. Quindi, chiede che TIM venga sanzionata con il pagamento dell'importo pari ad € 1.000,00= (mille/00) o altra somma ritenuta di giustizia.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si rileva l'inammissibilità della presente istanza, vista la genericità delle contestazioni e richieste avversarie che non rientrano nell'ambito applicativo della presente procedura.

Controparte, infatti, chiede a TIM dei “chiarimenti” su una comunicazione avente ad oggetto il sollecito di pagamento della fattura n. XXXXXXXXXXXX di cui meglio si dirà di seguito, chiarimenti che ben avrebbero potuto essere richiesti direttamente all'operatore utilizzando gli ordinari canali di contatto (telefonici e/o via e-mail).

Per aver ricevuto tale comunicazione, l'istante chiede che il Corecom disponga una non meglio giustificata “sanzione” a carico di TIM per l'importo di € 1.000,00=, senza considerare che la procedura in questione è circoscritta all'eventuale riconoscimento di una serie tipizzata di indennizzi, tra cui non vi rientra certamente la “sanzione” richiesta da controparte, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS.

Fermo restando quanto sopra esposto, che già di per sé dovrebbe comportare il rigetto delle richieste avversarie, l'esponente rileva altresì che le contestazioni e richieste dell'istante sono infondate per i seguenti motivi. Con lettera del 28/08/2025, l'esponente ha informato il XXXXXXXX del mancato pagamento dell'importo di € 60,13 euro relativo alla fattura n. XXXXXXXXXXXX emessa il 10/07/2025 relativamente ai servizi fruiti nel mese di giugno 2025, scaduta l'11 agosto 2025.

Nella medesima documentazione, TIM invita il cliente ad effettuare il versamento della predetta somma entro 40 giorni, per evitare la cessazione del contratto in questione, oltre all'addebito di tutte le rate residue non saldate.

Si tratta di un “normale” sollecito di pagamento con preavviso di cessazione delle linee in caso persistente morosità.

Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene di aver fornito i chiarimenti richiesti e si evidenzia l'assenza di qualsivoglia presupposto per l'applicazione di qualsivoglia indennizzo, ivi inclusa la “sanzione” oggetto dell'avversa istanza.

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

Con memoria di replica depositata in data 29.03.2026, l'utente precisa quanto segue.

Pensiamo di non dover dire nulla in merito alla memoria ex adverso depositata posto che ancora una volta controparte dice di avere un credito senza neppure indicare la causale e addirittura chiede che sia il convenuto a chiedere spiegazioni come non fosse obbligo del creditore a dover motivare la pretesa. Siamo veramente

sconcertati da detto modo di pensare e di agire. Sul fatto che poi il convenuto poteva chiedere spiegazioni, a parte che ciò non comporta certo l'assurdità e illegittimità del comportamento di TIM, di chiedere senza motivare tantomeno provare la pretesa e visto che innumerevoli sono state le telefonate a TIM per chiarimenti in ordine a pretese assurde ed infondate di cui a molteplici contratti. In ogni caso la questione venne subito denunciata e chiesto chiarimenti come da PEC che si deposita. Ovviamente ricevendo solo generiche affermazioni che dai loro controlli risultano dovute le somme indicate senza alcuna spiegazione in merito.

E' evidente, pertanto, il comportamento abusivo ed illegittimo di TIM che si confida verrà adeguatamente sanzionato ingenerando solo confusione e generico timore di illegittimità e di sospensioni come purtroppo avvenute anche in ordine alla sospensione del servizio internet di casa come da ricorso n. XXXXXXXX/2026 sempre avanti questo

3. Motivazione della decisione

La domanda non può trovare accoglimento.

In base al consolidato impianto regolamentare che governa la procedura di definizione, il provvedimento conclusivo può disporre unicamente la cessazione della condotta lesiva, il rimborso o lo storno di somme non dovute, nonché il riconoscimento degli indennizzi espressamente previsti dalla disciplina di settore, dal contratto o dalla carta dei servizi.

Resta invece estranea a tale sede tanto l'irrogazione di sanzioni in senso proprio quanto la liquidazione di voci risarcitorie atipiche o sganciate da una specifica fattispecie indennizzabile.

In tal senso si pone la disciplina recata dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che individua tassativamente le ipotesi di indennizzo applicabili nella definizione delle controversie, nonché la stessa prassi istituzionale dell'Autorità e dei Corecom, secondo cui la procedura GU14 non costituisce sede per l'esercizio del potere sanzionatorio, ma esclusivamente strumento di tutela ripristinatoria e indennitaria dell'utente.

Parimenti, la competenza del Corecom nella fase definitoria non si estende alla valutazione di richieste di condanna generica o punitiva, né di risarcimento del danno in senso civilistico, che restano eventualmente devolute all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, dalla documentazione in atti risulta che TIM, con nota del 28.08.2025, ha rappresentato all'utente l'esistenza di un insoluto pari ad euro 60,13= relativo alla fattura n. XXXXXXXXXXXXXXXX, invitandolo al pagamento entro il termine di quaranta giorni e preannunciando, in difetto, la possibile cessazione del rapporto contrattuale e l'addebito delle rate residue eventualmente ancora dovute.

Sebbene la formulazione utilizzata nella comunicazione possa apparire sintetica e non analiticamente riferita a ciascun singolo rapporto contrattuale, essa si inserisce tuttavia nel contesto tipico del recupero del credito derivante da morosità e, per come prospettata nel presente procedimento, non integra di per sé una fattispecie autonoma di disservizio indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi.

Né l'istante ha allegato e provato che da tale comunicazione siano derivate, in via immediata e diretta, una sospensione illegittima del servizio, una cessazione non dovuta, l'attivazione di prestazioni non richieste ovvero altra condotta riconducibile ad una delle specifiche ipotesi contemplate dalla disciplina AGCOM.

Nel caso in esame, TIM ha chiarito, nella propria memoria, che la comunicazione contestata si riferiva al mancato pagamento della fattura sopra richiamata e costituiva un ordinario preavviso conseguente alla morosità; per contro, la parte istante, pur insistendo sulla genericità e sull'asserita valenza intimidatoria della nota, non ha formulato una domanda riconducibile ad uno storno di somme specificamente contestate, né ha dedotto una fattispecie indennizzabile tipizzata, limitandosi a richiedere una "sanzione" pecuniaria che, per quanto sopra esposto, non può essere riconosciuta in questa sede.

Ne consegue che la domanda deve essere rigettata, non essendo configurabile, sulla base degli atti, né un diritto dell'istante ad ottenere il pagamento della somma richiesta a titolo sanzionatorio, né i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo regolamentare o per l'adozione di un provvedimento restitutorio.

Resta ferma, ove l'utente ritenga di aver subito un danno ulteriore ovvero intenda contestare in altra sede la legittimità sostanziale della pretesa creditoria dell'operatore, la possibilità di far valere le proprie ragioni davanti all'autorità competente.

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 XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM s.p.a..
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(*) Caterina Vianello

(*) 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.