

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

Deliberazione n. 3 del 26 febbraio 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, MOBILE) (GU14/781471/2025)

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 del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 f.f. 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 XXXXXXXXXXXXXXX del 03/10/2025 acquisita con protocollo n. 0246190 del 03/10/2025;

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:

1. La posizione dell'istante

In data 16 marzo 2025 l'istante riceve la fattura TIM n. XXXXXXXXXXX, nella quale, solo a pagina 4/6, in un riquadro inserito tra comunicazioni promozionali, TIM ha inserito la dicitura: “Dal 1° maggio 2025... il costo mensile della tua offerta aumenterà di 2,90 euro (IVA inclusa). Hai diritto di recedere entro il 31 maggio 2025 senza penali né costi di disattivazione.”

Tale comunicazione incide in misura rilevante sull'abbonamento fibra, determinando un aumento di circa il 10% del canone mensile.

L'utente ritiene che la modalità comunicativa scarsamente trasparente, in quanto non evidenziata né segnalata in primo piano, ma celata “tra le righe” di documenti destinati principalmente a riepilogo contabile. Dopo vari tentativi di contattare telefonicamente il gestore, ha provveduto a inviare n. 2 PEC di reclamo (il 25 giugno 2025 e il 4 luglio 2025) con oggetto: “Reclamo su addebito fatture da maggio 2025”, senza ricevere alcuna risposta. L'art. 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e le delibere AGCOM in materia di trasparenza stabiliscono che le modifiche unilaterali devono essere comunicate in modo chiaro, trasparente e facilmente individuabile.

Pur riconoscendo a TIM la facoltà di modificare le condizioni contrattuali, parte istante ritiene che la modalità con cui l'informativa è stata veicolata non garantisca un'informazione effettiva e comprensibile, in contrasto con i principi di buona fede e correttezza contrattuale.

La collocazione “nascosta” della comunicazione rischia di vanificare l'effettivo esercizio del diritto di recesso, che resta solo teorico se l'utente non si accorge della variazione.

L'utente chiede quindi:

- i. l'accertamento della violazione dei principi di trasparenza da parte di TIM nella comunicazione della variazione unilaterale;
- ii. un indennizzo simbolico di € 100,00= che venga accreditato alla XXXXXXXXXXX, a titolo di ristoro sociale, in luogo della corresponsione diretta al ricorrente (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX intestato a “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della questione, è opportuno richiamare nel dettaglio le vigenti disposizioni normative e regolamentari che possono trovare applicazione nel caso concreto.

In particolare, assume specifica rilevanza quanto previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.Lgs. 259/03) il quale prevede espressamente che “*Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione*”

interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole”.

A completamento di quanto sopra evidenziato deve necessariamente aggiungersi quanto previsto dalla Delibera Agcom n. 307/23/CONS., la quale, in piena aderenza rispetto alla norma del Codice delle Comunicazioni sopra riportata, prevede che qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali deve essere comunicata all'utente con un preavviso minimo di 30 giorni e che a seguito della comunicazione, l'utente ha il diritto di recedere dal contratto o cambiare operatore senza penali né costi di disattivazione, entro un termine esteso a 60 giorni dalla ricezione dell'informativa.

Ma non solo.

La stessa disposizione regolamentare prevede, altresì, che la predetta comunicazione debba avvenire su supporto durevole (es. fattura, SMS, e-mail) e debba riportare chiaramente la dicitura: “Proposta di modifica unilaterale del contratto”.

Non da ultimo, non si può non richiamare quanto stabilito dalla Delibera Agcom n. 106/25/CONS, con la quale, tra le altre cose, vengono da un lato rafforzati gli obblighi di trasparenza per le offerte e, dell'altro, viene espressamente previsto che le condizioni economiche siano evidenziate in modo da mostrare l'effettivo costo totale del servizio.

Entrando nel merito delle doglianze di parte istante, non si può non evidenziare che, contrariamente a quanto sostenuto dal reclamante, la stessa Agcom ha pacificamente stabilito che l'inserimento dell'informativa all'interno del documento di fatturazione (anche se non in prima pagina) costituisca assolvimento dell'obbligo di legge (vd. delibera n. 519/15/CONS, delibera n. 252/16/CONS, delibera n. 418/07/CONS).

La fattura, cioè, non è un solo un mero riepilogo contabile, ma costituisce il principale strumento di comunicazione tra gestore e utente.

Nel caso specifico, nella fattura n. XXXXXXXXX la dicitura riportata a pagina 4, ancorché inserita in un riquadro, risulta chiaramente leggibile e reca l'intestazione specifica relativa alla variazione delle condizioni economiche, indicando puntualmente l'entità dell'aumento (€ 2,90 – IVA inclusa) e la data di decorrenza (1° maggio 2025).

Il gestore nella stessa fattura ha inoltre correttamente esplicitato la facoltà dell'utente di recedere senza penali né costi di disattivazione entro il termine di legge (31 maggio 2025), garantendo il periodo di preavviso superiore ai 30 giorni minimi previsti dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda i reclami inviati dall'utente tramite pec, in data 25 giugno 2025 e 4 luglio 2025, non si può non rilevare come gli stessi siano stati inviati in data successiva alla scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso gratuito comunicato in fattura, recesso che poteva essere esercitato entro e non oltre il 31 maggio 2025, tardività che si traduce in una tacita accettazione delle nuove condizioni economiche.

Giova altresì rilevare che nelle controversie tra utenti e operatori, trova spesso applicazione il principio della diligenza del buon padre di famiglia, che per il caso de quo, si traduce nel dovere che aveva parte istante di leggere la fattura in tutte le sue parti, non solo il totale da pagare.

Il comportamento dell'utente, che non ha consultato integralmente il documento contabile per tempo, non può essere imputato a una condotta omissiva del gestore il quale, del resto, come evidenziato, ha correttamente assolto ai propri obblighi informativi.

Pertanto, alla luce di quanto sopra considerato, le richieste di parte attorea non possono 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 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(*) Maurizio Santone

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.