

	Presidente	Tommaso Razzolini
	Vice Presidente	Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 32 del 16 settembre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/822585/2026)

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
Tommaso Razzolini	X	
Stefano Rasulo	X	
Roberto Ciambetti	X	
Sabrina Doni	X	
Jacopo Rodeghiero	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'ufficio Supporto Corecom 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 XXXXXXXXXXXXXXX del 17/03/2026 acquisita con protocollo n. 0101509 del 17/03/2026;

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

Il ricorrente contesta il fatto che le fatture contengono un addebito di € 60,00= anziché € 30+iva come da e-mail di proposta contratto inviata il 16/07/25. Parte istante specifica che il pagamento delle ultime 3 (tre) fatture è stato sospeso in quanto non conforme alla proposta contrattuale accettata (€ 30,00= + IVA) ma che il pagamento invece delle prime 3 (tre) fatture (tot. € 241,96) copre largamente per intero la cifra che era stata pattuita fino ad oggi (€ 36,60x6mesi=€ 219,60).

L'utente specifica che il modem è di sua proprietà.

L'utente chiede:

- i. l'applicazione delle condizioni economiche pattuite via e-mail con l'agente Tim in data 16/07/25, ovvero € 30,00 + IVA mensili (fisso e mobile compreso), per tutte (6) le fatture ricevute e per la fattura in emissione;
- ii. che in caso di recesso dal contratto non vengano applicate penali, costi di disattivazione o rate residue;
- iii. l'indennizzo di € 2,50/giorno ai sensi dell'art. 15 del Regolamento indennizzi, per un totale di € 300,00=;
- iv. lo storno delle eventuali spese sostenute per il passaggio da business a consumer per il mobile.

2. La posizione dell'operatore

Dalle verifiche eseguite da Tim è emerso che l'istante era titolare di linea fissa n. XXXXXXXXX con profilo tariffario TUTTO FTTCab e di contratto mobile n. XXXXXXXXX con 1 SIM ricaricabile business (n.XXXXXXXXXXXXX).

L'utente ha sottoscritto in data 17.9.2025 due contratti con TIM uno per la linea fissa ed un altro per la linea mobile che sono state attivate esattamente coi pricing riportati nei profili commerciali che si allegano. L'istante ha saldato le prime 3 fatture (ottobre, novembre e dicembre 2025), lasciando successivamente scoperte le successive e maturando attualmente un insoluto di € 277,99.

La linea telefonica fissa n. XXXXXXXX è stata cessata in data 24 marzo 2026, con perdita della numerazione, a fronte di apposita richiesta dell'istante mentre la linea telefonica mobile è migrata ad altro operatore mobile in data 26 marzo 2026.

Si precisa che il primo reclamo ricevuto da Tim da parte dell'utente è del 20.2.2026 in pendenza del procedimento Corecom e, pertanto, non esistono i presupposti per il riconoscimento di alcun indennizzo, anche ai sensi dell'art.14 c.4 Delibera 348/18/CONS.

Si contesta altresì la valenza probatoria della corrispondenza intercorsa tra l'utente e il sig. XXXXXXXXX in quanto eventuali proposte formulate da quest'ultimo sono state superate dalla documentazione contrattuale sottoscritta da parte istante in cui la sig.ra XXXX' ha dato atto di conoscere e accettare le condizioni contrattuali ed economiche dei profili TIM Full Special Xdsl e Promo MNP 5G Power Premium+ 10,99 – Ricaricabile allegate ai rispettivi contratti fisso e mobile.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che, per le ragioni sopra esposte, alcuna somma è dovuta all'utente né a titolo di rimborso/storno o indennizzo, tanto meno nelle misure indicate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta formulata sub i), dall'esame complessivo della documentazione acquisita agli atti non emergono elementi idonei a dimostrarne la fondatezza.

In particolare, il raffronto tra le condizioni economiche indicate nei contratti sottoscritti dalla parte istante e gli importi successivamente contabilizzati da TIM nelle fatture oggetto di contestazione consente di rilevare una corrispondenza tra i profili tariffari contrattualmente convenuti e gli addebiti applicati. Ne consegue che la fatturazione esaminata deve ritenersi coerente con le condizioni economiche formalmente accettate dall'utente.

Quanto alla contestazione della parte istante secondo cui l'agente di TIM avrebbe prospettato l'applicazione di un corrispettivo complessivo pari a € 30,00 mensili per i servizi di rete fissa e mobile, si osserva che tale circostanza non assume valore decisivo ai fini del presente procedimento.

Le eventuali interlocuzioni intercorse nella fase precontrattuale, infatti, non possono prevalere sulle condizioni economiche risultanti dalla documentazione contrattuale successivamente sottoscritta, la quale costituisce il riferimento oggettivo per individuare il contenuto dell'accordo intervenuto tra le parti.

Per quanto sopra evidenziato, la richiesta del ricorrente non può essere accolta.

In relazione alla richiesta sub ii) si precisa quanto segue: nella propria memoria difensiva Tim dichiara che la linea XXXXXXXX veniva cessata in data 24.03.2026 su espressa richiesta dell'utente, mentre la linea mobile migrava ad altro operatore in data 26.03.2026, circostanze per altro non smentite dal ricorrente.

La richiesta formulata dall'utente, volta a ottenere l'accertamento della non applicabilità, in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso, di penali, costi di disattivazione o ulteriori oneri comunque connessi alla cessazione del rapporto contrattuale, non può trovare accoglimento.

Al riguardo, deve rilevarsi che parte istante non ha provveduto a depositare le fatture emesse da TIM successivamente alla chiusura del rapporto e alla migrazione dell'utenza sopra richiamate.

Tale omissione documentale non consente di verificare né l'effettiva applicazione degli importi contestati, né la relativa causale, né, conseguentemente, la correttezza e la debenza degli eventuali addebiti imputati a titolo di penale, costo di disattivazione o altra voce connessa al recesso.

In assenza della documentazione contabile indispensabile ai fini dell'esame della domanda, non risulta pertanto possibile svolgere una valutazione compiuta nel merito degli addebiti dedotti, con conseguente rigetto della richiesta per difetto di prova.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) di indennizzo ai sensi dell'art. 15 del Regolamento indennizzi si evidenzia quanto segue: l'art. 15 invocato dal ricorrente in realtà non risulta conferente al caso de quo in quanto lo stesso prevede espressamente che: "Gli operatori informano gli utenti, mediante apposita comunicazione da pubblicare sui rispettivi siti web e nelle condizioni di contratto, delle fattispecie per le quali è previsto l'indennizzo automatico e dei relativi importi, nonché delle modalità per richiedere gli ulteriori indennizzi". Si può ipotizzare che per mero errore materiale l'utente abbia indicato l'art. 15 intendendo riferirsi, invece, all'art. 12 che prevede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Anche avvalorando questa tesi interpretativa si ritiene che nel caso specifico non ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 12. Infatti, non si può non rilevare come l'unico reclamo in atti sia quello del 20.02.2026, mentre in data 21.02.2026 (un giorno dopo) veniva già presentata istanza di conciliazione (UG/XXXXXX/2026).

In proposito si ritiene che per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario, infatti, che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 30 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui il gestore è tenuto a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla propria Carta dei Servizi.

Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile. A tale riguardo, occorre altresì rilevare che l'udienza di conciliazione, costituendo la prima concreta occasione di effettiva interlocuzione e confronto tra le parti in ordine alla controversia insorta, si è svolta in data 16 marzo 2026. Tale udienza ha avuto luogo, in ogni caso, entro il termine di trenta giorni previsto per il riscontro del reclamo da parte del gestore, con la conseguenza che, a quella data, il termine assegnato all'operatore per fornire una risposta non poteva ancora considerarsi decorso.

Con riferimento, infine, alla richiesta formulata sub iv), avente ad oggetto lo storno delle eventuali spese sostenute in conseguenza del passaggio, per la linea mobile, da un'utenza di tipo business a un'utenza di tipo consumer, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento.

Al riguardo, infatti, parte istante non ha prodotto alcuna documentazione idonea a comprovare né l'effettivo sostenimento dei costi dedotti né la relativa natura e quantificazione.

In assenza di adeguati elementi probatori a sostegno della pretesa avanzata, non risulta pertanto possibile accertare la sussistenza delle spese lamentate e, conseguentemente, disporre lo storno.

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 XXXXXXXXXXXX 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(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

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.