CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Tommaso Razzolini Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero Maurizio Santone

Deliberazione n. 38 del 20 ottobre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/830849/2026)

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 XXXXXXXXXX del 14/04/2026 acquisita con protocollo n. 0140190 del 14/04/2026;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel dicembre 2025 l'utente migrava n. 39 sim mobili di cui al contratto XXXXXXXXXX.

L'applicazione di costi di recesso moltiplicati per ogni singola sim è del tutto sproporzionata ed illegittima.

L'utente chiede:

i. lo storno di € 3.196,83 su fattura XXXXXXXX dell'11.02.2026;
ii. la chiusura del contratto in esenzione costi.

2. La posizione dell'operatore

Dalle verifiche effettuate sui sistemi aziendali emerge che parte istante in data 30.01.2025 ha sottoscritto contratto con XXXXX per scontistiche Come da profilo regolarmente sottoscritto dall'utente, il recesso antici-pato rispetto alla durata contrattuale di 24 mesi avrebbe comportato l'addebito € 81,97 + Iva per linea a titolo di rimborso degli sconti applicati. Tutte le linee del contratto sono state cessate per MNP a gennaio 2026, a meno di 12 mesi dall'attivazione, pertanto l'addebito risulta fondato. Totale insoluto € 4.215,30 Non risulta ci siano stati reclami.
Alla luce di quanto esposto, si conferma pertanto la correttezza dell'operato di TIM e che nulla è dovuto all'utente a titolo di storno, rimborso o indennizzo.
Tim chiede il rigetto integrale delle domande avversarie.

Con memoria di replica depositata in data 29.06.2026, l'utente precisa quanto segue.

Letta la memoria difensiva di TIM S.p.a., se ne contesta integralmente il contenuto.

Sull'illegittimità dell'effetto moltiplicatore dei costi di recesso sulle SIM: si contesta la legittimità dell'addebito di complessivi € 3.196,83 applicato nella fattura n. XXXXXXX dell'11.02.2026 a titolo di costi di recesso e disattivazione. L'applicazione automatica e cumulativa di un costo di disattivazione ripetuto per ciascuna delle 39 SIM mobili migrate a dicembre 2025 configura un palese effetto moltiplicatore. Tale meccanismo genera una penale occulta e sproporzionata, priva di reale giustificazione causale ed economica per l'operatore.
Secondo la normativa di settore e le linee guida nazionali, i costi di recesso devono riflettere i costi vivi e reali di gestione tecnica della pratica. Nel caso di una migrazione collettiva di flotta aziendale (Accordo Quadro), la lavorazione avviene in via informatica e massiva, rendendo del tutto ingiustificato l'addebito di una tariffa piena moltiplicata su base seriale per ogni singola linea. Sulla violazione del principio di proporzionalità e trasparenza tariffaria: si rileva che l'imposizione di oneri di recesso così elevati (€ 3.196,83) produce un effetto dissuasivo e sanzionatorio, in aperta violazione del diritto di recesso dell'utente e della libertà di scelta del fornitore nel mercato delle comunicazioni elettroniche. Qualsiasi clausola contrattuale che preveda penali mascherate o conguagli sproporzionati in caso di passaggio ad altro operatore (OLO) deve considerarsi nulla per carenza di trasparenza e per violazione dei limiti di equità contrattuale imposti dalle delibere AGCOM Sulla conformità della condotta dell'utente e persistenza della richiesta: la scrivente società ha agito nel pieno esercizio dei propri diritti, richiedendo la migrazione delle linee nel rispetto delle tempistiche di legge.

L'avvenuta contestazione della fattura sopra indicata legittima la richiesta di storno, in quanto l'importo richiesto da TIM scaturisce esclusivamente dall'applicazione di voci tariffarie illegittime, restando privo di corrispettivo per traffico effettivo o servizi fruiti post-migrazione.
Per quanto sopra esposto, si insiste per lo storno integrale della fattura XXXXXXXXXX dell'11.02.2026

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste di parte istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: considerato che nella fattura n. XXXXXXXX dell'11.02.2026 (di € 4.547,63=) risultano addebitati costi (pari a € 3.196,83=) a titolo di corrispettivo per recesso anticipato riferiti a n. 39 SIM, disattivate nel mese di gennaio 2026, e che il relativo vincolo contrattuale avrebbe avuto naturale scadenza in data 30.01.2027, si ritiene che l'importo richiesto dall'operatore non possa essere riconosciuto nella sua interezza, dovendo essere rideterminato secondo un criterio di stretta proporzionalità rispetto alla durata residua dell'obbligazione contrattuale.
Alla data di disattivazione delle utenze mobili, residuavano, infatti, ancora 12 mesi rispetto alla durata complessiva del vincolo, pari a 24 mesi; ne consegue che il corrispettivo unitario di recesso per ciascuna SIM, quantificato in € 81,97, deve essere rapportato al periodo contrattuale effettivamente non goduto, evitando che il costo di recesso assuma carattere forfettario o punitivo rispetto alla concreta durata del rapporto. Il criterio di calcolo applicato, consistente nel dividere l'importo unitario di € 81,97 per la durata complessiva del vincolo contrattuale di 24 mesi, moltiplicando il risultato per i 12 mesi residui e per le 39 SIM interessate dalla disattivazione consente di quantificare lo storno in misura proporzionata al periodo contrattuale non goduto, assicurando trasparenza nella ricostruzione dell'importo e coerenza con il principio di corrispettività tra somme richieste e prestazioni effettivamente rese nel residuo arco temporale del rapporto Tale rideterminazione impedisce, altresì, che l'operatore consegua un indebito vantaggio economico mediante la percezione integrale di somme non correlate a prestazioni effettivamente rese o ancora da rendere.
Alla luce di quanto sopra evidenziato, appare pertanto congruo disporre lo storno dell'importo di € 1.598,41=, determinato secondo la seguente formula: € 81,97 / 24 mesi x 12 mesi x 39 SIM.

Con riferimento alla richiesta formulata sub ii), deve rilevarsi che la cessazione, la chiusura ovvero lo scioglimento del rapporto contrattuale costituisce espressione dell'autonomia negoziale delle parti e attiene alla sfera dei rapporti privatistici intercorrenti tra utente e operatore.
Tale facoltà deve essere azionata secondo le modalità, le forme e i termini previsti dalle Condizioni generali di contratto applicabili al rapporto dedotto in controversia, nonché nel rispetto della disciplina regolamentare di settore, anche alla luce dei principi richiamati dalla Delibera AGCOM n. 169/19/CIR..
Ne consegue che la domanda volta a ottenere la cessazione o la chiusura del contratto esula dalle specifiche competenze del Corecom e, pertanto, 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 accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di TIM.

   Tim è tenuta a stornare la somma di € 1.598,41= dalla fattura n. XXXXXXXX dell'11.02.2026.

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.