

DETERMINA Fascicolo n. GU14/756637/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM
SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0137462 del 03/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: il sig. XXX, chiede, lo storno totale del credito che TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) ha richiesto attraverso società di recupero ammontante alla data di avvio del presente procedimento ad € 317.45. L'istante asserisce che la somma richiesta non è dovuta per le seguenti motivazioni:

1. per le 3 fatture emesse da luglio 2024, in quanto migrato a Fastweb e quindi non dovute. 2. Per il router in quanto restituito all'operatore nei tempi richiesti.

Posizione operatore: con memorie ritualmente depositate, l'operatore dichiara che l'offerta commerciale scelta e sottoscritta dall'istante il 26/03/2024 per la linea telefonica oggetto del presente procedimento, è denominata TIMWIFI POWER SMART FIBRA, con costo mensile di € 25,90 con contributo attivazione compresa nell'offerta, traffico a consumo e vendita rateizzata del router in 48 mesi al costo di € 5,00 mese. La linea viene attivata il 03/04/2024. Il 05/09/2024 l'istante chiede la disdetta della linea con data retroattiva al 24/07/2024, la linea viene cessata il 05/10/2024. Inoltre, l'operatore dichiara che l'istante ha una morosità pari ad € 158,72, in quanto la Ft n. RTXX9 di gennaio 2025 di € 205,65 è stata parzialmente pagata per € 46,93. Precisa poi che, sebbene l'istante dichiari di aver restituito il modem, questo resta comunque di sua proprietà e pertanto se ne richiede il pagamento, come indicato anche dalla Delibera AGCom n. 307/23/CONS.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce

di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione, prodotta dalle parti, la richiesta formulata dalla parte istante possa essere accolta parzialmente. Esaminando le richieste dell'istante, da quanto emerge dalla memoria e dalla documentazione prodotta, l'istante chiede lo storno totale dell'intera posizione debitoria inquanto in data 05/09/2025, ha fatto formale richiesta di disdetta con retroattività al 24/07/2024 e che il modem non debba essere pagato in quanto restituito all'operatore. Dalla documentazione prodotta agli atti si desume che l'istante abbia fatto richiesta di cessazione alla Tim e non una richiesta di portabilità del numero a Fastweb, tal è che il procedimento di conciliazione preliminare al presente procedimento di definizione è stato attivato solo verso l'operatore TIM. Pertanto, la questione da definire verte sulla retroattività della richiesta di disdetta e sull'obbligo dell'istante di pagare le residue rate del modem anche se quest'ultimo è stato regolarmente restituito integro e funzionante all'operatore. La delibera AGCom n. 487/18/CONS definisce le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" per la corretta applicazione dell'articolo 1, commi 1, 3 e 3-ter del Decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 e nell'allegato A all'Art. III - Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza vincoli temporali e senza ritardi non giustificati, al comma 9 recita: "La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo", al comma 10: "L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni". Al comma 11: "l'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso". Non è prevista alcuna retroattività della richiesta di disdetta ma è necessario un preavviso di 30 giorni. Per quanto riguarda l'obbligo dell'utente di pagare le rate residue del modem, si rimanda all' Art. IV - Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza spese non giustificate da costi degli operatori, che al comma 16 riassume: "alla luce delle considerazioni sopra esposte le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso di specie, nella sintesi contrattuale inviata al cliente (allegato: 08Memorie_contro_deduzione) nella sezione: "Informazioni su offerta TIM WiFi Power Smart" al punto Recesso si specifica: "Oltre ai costi di disattivazione in caso di recesso prima dei 24 mesi, sarà mantenuta attiva la rateizzazione del modem (48 mesi) fino alla scadenza prevista a meno che non sia indicata, al momento del recesso o anche successivamente, la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione. In caso di disdetta e di recesso è altresì possibile restituire il modem integro e funzionante a TIM senza pagare le rate residue", è prevista la restituzione del modem senza pagare le rate residue a patto che sia integro e funzionante. A seguito delle osservazioni descritte, si accoglie parzialmente la richiesta della parte istante confermando la richiesta per lo storno totale della fattura n. RTXXX9 del 16/01/2025 relativa alle rate residue del modem, di € 205,65 e di respingere quelle relativa alle fatture emesse da luglio 2024 che sono da pagare con eventuali conguagli per somme da versate dall'istante per la restituzione del modem.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2025, è tenuta a stornare il residuo della fattura n RTXXX9 del 16/01/2025 di € 205,65, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto e di ricalcolare le somme da ricevere per le morosità sulle fatture emesse da luglio 2024 fino alla data di disattivazione (05/10/2025) conguagliandole con le eventuali somme versate dall'istante per la restituzione del modem.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo