

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/794031/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXX - 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 26/11/2025 acquisita con protocollo n. 0304192 del 26/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 26 novembre 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), già titolare dell'utenza mobile n. XXXXXXXX, contesta il mancato trasferimento del credito residuo presente sulla stessa utenza (acquistato e non utilizzato) verso altra utenza mobile, richiesto nel giugno del 2025. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "chiedo un indennizzo di almeno 100/150/200€".

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore riporta quanto segue: - "L'istante lamenta il ritardo con cui Tim avrebbe trasferito il credito residuo di euro 44,01 sulla sim mobile n. XXXXXXXX e chiede, stante l'inadempimento di Tim, l'indennizzo di euro 200,00; - "Tim, per stessa ammissione di controparte, ha provveduto al trasferimento del credito acquistato e non utilizzato dell'utenza n. XXXXXXXX sulla linea n. XXXXXXXX, per cui, sul punto, è cessata la materia del contendere"; - "ammesso e non concesso che un ritardo ci sia stato nel trasferimento del credito, ma così non è, lo stesso non sarebbe indennizzabile, trattandosi di

fattispecie non contemplata dal regolamento di cui alla Delibera 347/18/Cons". In alcun modo Tim potrà essere tacciata di inadempimento non avendo il gestore trattenuto alcuna somma, che anzi, ha provveduto a restituire nell'immediatezza, proponendo all'istante, in ottica di fidelizzazione cliente, anche una ricarica sull'utenza de qua. Sulla base di quanto riportato, Tim, conferma la correttezza del proprio operato e chiede il rigetto integrale dell'istanza.

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura). Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi che verranno di seguito esposti. Il sig. XXXX lamenta un ritardo nel trasferimento del credito residuo dall'utenza mobile n. XXXXXXXX verso altra utenza mobile allo stesso intestata (richiesto a giugno 2025) e chiede la corresponsione di un congruo indennizzo. Come è noto, la normativa ad oggi in vigore (Legge 40/2007, Del. Agcom 487/18/CONS, Del. Agcom 416/07/CONS) sancisce il diritto degli utenti al riconoscimento/trasferimento del credito residuo (definito come "l'importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'utenza"), ossia il diritto alla sopravvivenza del credito acquistato ma non utilizzato, rispetto all'eventuale scioglimento del rapporto contrattuale; ciò anche in applicazione "dei principi civilistici della sinallagmaticità e della causalità delle attribuzioni patrimoniali, per cui, a fronte dell'estinzione anticipata di un rapporto, le prestazioni a suo tempo anticipate, cui non abbia ancora fatto seguito la controprestazione, devono formare oggetto di restituzione" (Del. Agcom n. 416/07/CONS). Dall'istruttoria condotta e, in particolare, dalla disamina delle interlocuzioni avvenute tra le parti nel corso della c.d. procedura di conciliazione semplificata UG/791348, è emerso che il trasferimento del credito è stato effettuato da TIM in data anteriore e prossima al 24 novembre 2025. Nel procedimento qui in decisione, l'istante non ha contestato espressamente l'avvenuto trasferimento, che risulta dunque circostanza pacifica; ne rileva però la tardività rispetto alla richiesta presentata il 30 giugno 2025 (dato riportato dall'Operatore nell'ambito della citata procedura semplificata e non espressamente smentito dall'utente) e pretende per questo un congruo ristoro. Tim, invero, dedotti i 90 previsti dalle norme d'uso della SIM Card di TIM per la restituzione del credito e decorrenti dalla data della richiesta dell'utente (30 giugno 2025), avrebbe dovuto effettuare il trasferimento entro il giorno 20 ottobre 2025, mentre vi ha provveduto con 35 giorni di ritardo. Rilevato che tale fattispecie non è contemplata tra quelle per le quali è espressamente previsto il riconoscimento di un indennizzo ad hoc, né dalle Condizioni generali di contratto TIM né dal c.d. Regolamento Indennizzi, di cui all'all. A alla Delibera Agcom 73/11/CONS (e ss. mm. e ii.), soccorre, nel caso di specie, l'art. 13, comma 7 del citato Regolamento Indennizzi, laddove stabilisce che "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento". In particolare, nel caso in esame, si ritiene di potere applicare la misura di indennizzo di € 1,50 pro die, prevista dall'art. 7, comma 1, del Regolamento Indennizzi e di riconoscere pertanto alla parte istante un indennizzo complessivo pari a € 52,50 (€ 1,50 x 35 giorni di ritardo).

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/11/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 52,50, oltre gli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'Operatore TIM è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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  
ROBERTO SAINI