

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 3/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. del 26 febbraio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Tim S.p.A.
GU14/775787/2025

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il vicepresidente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL 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”*;

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

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emissione radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 10.09.25 acquisita con protocollo n. 0221491 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

L'istante riferisce di aver ricevuto, in data 01.08.2025, l'addebito dell'importo di € 211,63. Non comprendendo l'origine di tale addebito, peraltro in assenza di fattura ad esso riferita, ha tentato di contattare l'operatore convenuto per avere spiegazioni ma senza esito e inviato una PEC avente la stessa finalità.

Per tale motivo chiede lo storno immediato dell'importo suddetto quantificando la propria richiesta in € 300,00. (trecento/00).

2. Posizione dell'operatore.

La convenuta, con memoria depositata in data 23.10.2024, prot. n. 0268274, contesta integralmente la posizione dell'istante

Riferisce che, dall'istruttoria eseguita, è emerso che, tramite canale Web, è stato effettuato un primo ordine per l'attivazione di un finanziamento TimFin per il prodotto XIAOMI 12T COSMIC BLACK; detto ordine, collegato alla linea mobile 32 [REDACTED] 58, si è concluso senza esito perché l'istante non ha accettato la consegna del prodotto, con chiusura avvenuta il 03.01.2023.

Successivamente, in data 14.12.2022, l'istante ha richiesto, presso un negozio Tim, la portabilità, da Wind in Tim, del numero 32 [REDACTED] 02 e contestualmente ha attivato il finanziamento TIMFIN FN067 per l'acquisto di uno smartphone XIAOMI 12T PRO COSMIC BLACK.

Il contratto di finanziamento sottoscritto prevedeva una durata di 30 mesi, il pagamento di una rata mensile di € 18,00.- e un final ticket di € 211,63.- secondo quanto di seguito riportato: *"L'offerta consente al Cliente di acquistare un prodotto a condizioni agevolate e di pagarlo mediante accesso, da parte del Cliente o dal Richiedente il finanziamento se diverso dal Cliente, ad un finanziamento della durata di 30 mensilità ad un tasso di interesse di favore erogato dall'Intermediario Finanziario ottenibile anche da persona diversa che sottoscrive la presente proposta di adesione; in virtù di tali condizioni di favore il Cliente beneficerà anche di uno sconto per un importo pari a quanto indicato in tabella alla voce (Final Ticket). Tali condizioni di favore, consistenti nell'applicazione di un tasso di interesse di favore e di uno sconto pari al Final Ticket, sono garantite nei limiti e nel rispetto di quanto previsto nelle allegate Condizioni Generali della presente offerta e nel contratto di finanziamento che il Cliente o il Richiedente il finanziamento, stipula con l'Intermediario Finanziario. In particolare, per tutto il periodo di durata del finanziamento, il Cliente dovrà mantenere attiva la linea mobile TIM".*

La linea 32 [REDACTED] 02 è stata cessata per MNP verso altro gestore in data 22.4.2024, prima del termine di 30 mesi previsto nel contratto di finanziamento, acceso il 14.12.2022, con conseguente legittimo addebito del Final Ticket.

All'affermazione dell'istante di non aver ricevuto alcuna fattura, la convenuta oppone il fatto che le condizioni di addebito risultano chiaramente descritte nel modulo di adesione al finanziamento

sottoscritto di persona presso il negozio il 14.12.2022 e, per tale addebito, non era prevista l'emissione di una fattura da parte di Tim.

La convenuta prosegue affermando che la correttezza dell'addebito è già stata ampiamente fornita in fase conciliativa entro il termine dei 30 giorni previsti dalle CGC per riscontrare i reclami degli utenti (UG/775787/2025 del 07.08.2025). Ribadisce la correttezza del proprio operato, sostenendo che nulla è dovuto all'istante e chiede, pertanto, il rigetto delle richieste avanzate ritenute inammissibili sia in fatto sia in diritto.

Allega alla propria memoria la seguente documentazione contrattuale: contratto MNP, contratto di finanziamento, informativa di Tim.

3. Memorie di replica

Parte istante, con memoria di replica depositata in data 24.10.2025, contesta la posizione della convenuta e ribadisce la fondatezza in fatto e in diritto della propria istanza.

L'argomentazione della controparte si basa esclusivamente sul fatto che l'utente abbia sottoscritto una clausola che subordina lo sconto (pari al Final Ticket) al mantenimento della linea mobile, ritenendola trasparente.

Tale tesi è infondata e irrilevante ai fini della decisione. L'istante sostiene che la clausola sia nulla per i seguenti motivi:

a) nullità ex lege ai sensi dell'art. 1, comma 3, della Legge n. 40/2007 (Legge Bersani), che vieta oneri ingiustificati in caso di recesso anticipato o migrazione;

b) il recupero del Final Ticket di € 211,63 a seguito della cessazione del servizio rappresenta un beneficio commerciale condizionato alla permanenza presso il gestore, ritenuto illegittimo dall'Autorità mascherando una penale che limita il diritto di recesso (Delibera n. 22/19/CIR e la costante giurisprudenza dei Co.Re.Com);

c) la trasparenza e la sottoscrizione della clausola non sana l'illiceità della stessa a norme imperative di legge.

Ravvisa, a seguire, la violazione della Delibera Agcom n. 487/18/Cons sostenendo come la convenuta ignori totalmente la normativa di settore in materia di separazione tra servizio e acquisto del terminale. Ai sensi della citata delibera l'utente finale ha il diritto, in caso di recesso dal servizio di comunicazione elettronica, di continuare a pagare le rate residue del terminale (come lo Xiaomi 12T Pro) secondo il piano di rateizzazione originario. Lo sconto sul 'Final Ticket' era una condizione economica applicata all'acquisto del bene (tasso di interesse di favore e sconto) e non un costo del servizio. La sua revoca è un illegittimo tentativo di sanzionare l'esercizio del diritto di recesso e, pertanto, la richiesta della maggiorazione (Final Ticket) non è dovuta.

Contesta, infine, la correttezza dell'addebito. In virtù dei principi della Legge Bersani e della Delibera 487/18/Cons, il Final Ticket di € 211,63 deve essere stornato dalla posizione debitoria, in quanto onere non giustificato da costi reali di disattivazione del servizio.

Tanto premesso chiede: a) lo storno e/o la dichiarazione di non debenza dell'importo di € 211,63 addebitato a titolo di 'Final Ticket'; b) l'eventuale adozione dei provvedimenti necessari a tutela del sottoscritto per la corretta applicazione della Delibera n. 487/18/Cons e della Legge n. 40/2007; c) la liquidazione di un indennizzo per illegittimo addebito e per il disservizio subito, ai sensi della Delibera n. 73/11/Cons.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile, nei limiti di quanto di seguito motivato.

Si precisa che, in udienza di discussione, tenutasi in data 26.11.2025, non è stato possibile addivenire ad un accordo tra le parti.

Sempre in via preliminare, le richieste formulate dall'istante nella memoria di replica del 24/10/2025, sub b) e c) non sono ammissibili traducendosi in richieste nuove rispetto a quanto già formulato nell'istanza di conciliazione, e ciò in violazione dell'art. 14, comma 3 del Regolamento.

La richiesta sub a) di rimborso dell'importo di € 211,63.- (*duecentoundici/sessantatré*) formulata dalla parte istante non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Dalla documentazione agli atti, è emerso che l'istante, il 14.12.2022, a seguito della richiesta di portabilità della propria utenza mobile in Tim, in pari data, ha potuto aderire all'offerta rateizzata dell'intermediaria finanziaria TimFin S.p.A. per l'acquisto di uno smartphone, con finanziamento e vincolo contrattuale di 30 rate mensili di € 18 (*diciotto/00*) ciascuna, accedendo a precise condizioni di favore quali: un tasso di interesse agevolato e un eventuale sconto sull'acquisto pari al valore del "Final Ticket" – maxi rata finale – dell'importo di € 211,63.- (*duecentoundici/sessantatré*).

Dunque, parte istante ha sottoscritto due contratti distinti: quello di portabilità, con attivazione di specifica offerta, e quello di finanziamento rateizzato con TimFin per l'acquisto dello smartphone, subordinato alla permanenza in Tim per 30 mesi. (cfr. doc. n. 3 e n. 4 di Tim).

Tuttavia, a seguito della migrazione anticipata dell'istante della propria utenza presso un altro operatore, quindi prima della scadenza contrattuale pattuita in 30 mesi, sono venute meno le condizioni di cui al contratto di finanziamento con TimFin che al termine del pagamento rateale previsto (pagamento della trentesima rata) gli ha addebitato sulla sua carta di credito l'importo di € 211,63 a titolo di "Final Ticket" (cfr. sms di addebito – fascicolo documentale UG prot. n. 0203897 dd. 14/08/2025), importo oggetto dell'odierno contenzioso per il quale viene richiesto il relativo rimborso.

Tanto premesso, per quanto esposto in fatto e in diritto, si rigetta l'istanza per carenza di legittimazione passiva di Tim S.p.A. che risulta estranea al rapporto di finanziamento in essere con l'istante e al pregiudizio economico contestato da quest'ultimo (cfr. per analogia delibera Agcom n. 76/11/CIR, determina Corecom Campania GU14 656453/2024, delibera Corecom Toscana n. 169/2024).

Tutto ciò premesso e per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

di rigettare, per le motivazioni di cui in premessa, l'istanza di [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.