



CORECOM Emilia Romagna



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/729079/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX- TIM XXX**

**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 23/01/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 23/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della conclusione del procedimento di conciliazione con verbale di mancato accordo del 23/01/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data, lamentando nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, quanto segue. "Nei giorni scorsi ho finalizzato il cambio di operatore per l'utenza XXXXXX a causa dei

costi unilateralmente da Tim ritoccati verso l'alto. A questo proposito attraverso Pec ho comunicato nei tempi di legge la rescissione del contratto e contestuale passaggio a Iliad. Sul mio residuo in Tim c'erano 10 euro. Ebbene dopo l'avvenuta portabilità in Iliad ne sono stati accreditati solo 8,50. Intimo pertanto di accreditare/trasferire sull'utenza Iliad l'euro e cinquanta che Tim non ha ancora provveduto a versare. Faccio altresì notare che mi è stata persino negata la possibilità di riaccedere al mio profilo attraverso l'app rendendo l'attuale richiesta molto difficile da portare avanti. La risposta di Tim si commenta da sola: è fuori tempo e fuori luogo. Vorrei fare presente tutto il tempo perso per scrivere queste righe e attivare la conciliazione. (...). Al fine della decisione della presente vertenza, richiamo integralmente quanto meglio argomentato nel formulario 621 (modello D per Agcom) che ho allegato alla presente istanza." Sulla base di quanto evidenziato, l'istante ha richiesto l'accredito/trasferimento sull'utenza Iliad di 1,50 euro pari al credito residuo mai restituito da Tim. In data 13/04/2025, l'istante ha depositato propria memoria di replica, in particolare, confermando la totale fondatezza delle contestazioni formulate in precedenza e ritenendo la condotta di Tim "basata su un'interpretazione in contrasto con il quadro normativo superiore e in evidente violazione dei principi di trasparenza, correttezza ed equità, nonché in contrasto con le norme concorrenziali europee", confidando dunque in un tempestivo intervento dell'AGCOM con riconoscimento della natura dell'addebito applicato dall'operatore di Euro 1,50 quale costo di disattivazione mascherato e richiedendo, pertanto, il rimborso di tale importo, indebitamente trattenuto.

Costitutosi con memoria difensiva in data 04/03/2025, l'operatore eccepisce quanto di seguito riportato. "Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento poiché infondate in fatto e in diritto e comunque non provate. Al fine di smentire la pretesa vantata ex adverso, del tutto infondata e pretestuosa, si rileva quanto segue, a partire da quanto emerso dai sistemi interni Tim (prodotte schermate), che qui di seguito si ricostruisce.

- In data 07.01.2025 perviene richiesta di portabilità del numero verso Iliad;
- In data 09.01.2025 la linea viene migrata verso altro gestore e di conseguenza cessata su rete TIM;
- Il 10.01.2025 viene eseguito il trasferimento del credito verso altro gestore per l'importo totale di € 8,50;
- Il 10.01.2025 il Cliente invia pec con oggetto "Denuncia Agcom operatore TIM/Mancato trasferimento credito residuo", dove contesta che a fronte rimodulazione tariffaria, ha richiesto portabilità del numero con trasferimento del credito di €10,00 presente sulla sim e richiedendo il rimborso dell'importo di €1,50 non trasferito.
- Il 21.01.2025 viene inviato regolare riscontro alla pec del cliente con il seguente testo: "Gentile Signor XXX, relativamente alla sua pec del 10.01.2025 avente ad oggetto "Denuncia Agcom operatore TIM/Mancato trasferimento credito residuo", la informiamo che quanto da lei descritto, non trova alcuna tipologia di fondamento. Nello specifico, la informiamo che come previsto dall'articolo 4 delle "Norme d'Uso della TIM CARD" da lei consultabili al link web [https://www.tim.it/content/dam/flytoco-areapubblica-aemfe/tim\\_it/pdf/info-consumatori/mobile/documenti/norme-uso.pdf](https://www.tim.it/content/dam/flytoco-areapubblica-aemfe/tim_it/pdf/info-consumatori/mobile/documenti/norme-uso.pdf), il trasferimento del credito a fronte di portabilità del numero verso altro gestore, ha un costo di servizio di €1,50 non riconducibile a costi di recesso/disattivazione, così come di seguito descritto: "Il cliente potrà recedere, ai sensi della normativa vigente, in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale con TIM con un preavviso di 30 giorni inviando una comunicazione scritta, con allegata copia di un documento di identità al seguente indirizzo: TIM Servizio Clienti Casella Postale 555 00054 Fiumicino RM o secondo le modalità disponibili sul sito tim.it o indicate dal Servizio Clienti 119; in tal caso la TIM Card verrà disattivata e TIM potrà riassegnare a terzi il numero di telefono, per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni; ove alla data di efficacia del recesso residui sulla TIM Card del traffico acquistato non utilizzato escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni (di seguito "Credito Residuo"), il cliente potrà richiederne la restituzione a TIM compilando l'apposito modulo disponibile sul sito tim.it o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato. L'importo che sarà restituito sarà pari al Credito Residuo risultante sui sistemi di TIM alla data di efficacia del diritto di recesso esercitato dal cliente, al netto di 5 Euro corrispondenti ai costi sostenuti da TIM per la restituzione di detto importo. Tale importo sarà restituito entro 90 giorni dalla data della richiesta, attraverso l'invio al cliente di un assegno di traenza o accredito sul conto corrente le cui coordinate bancarie saranno debitamente indicate dal cliente nell'apposito modulo. In caso di richiesta di portabilità del numero verso altro operatore mobile il cliente, in alternativa alla restituzione del Credito Residuo, potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo verso l'operatore di destinazione, detratto il costo del servizio di trasferimento sostenuto da TIM, pari a 1,50 Euro. Il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero. Pertanto, nel caso in cui la portabilità del numero non vada a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM, ferma la facoltà per il cliente di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte

ovvero il trasferimento su altra TIM Card del cliente o di terzi. In alternativa alla restituzione del Credito Residuo o al suo trasferimento verso altro operatore mobile, il cliente potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo su altra TIM Card propria o di terzi. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del cliente, l'eventuale Credito Residuo resterà comunque imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM. Il cliente prende atto e accetta che, ove l'importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da TIM per la restituzione o a quelli per trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM ovvero, previa richiesta espressa del cliente, trasferito su altra TIM Card del cliente o di terzi. Il cliente prende altresì atto che, sia in caso di richiesta di restituzione del Credito Residuo sia in caso di richiesta di trasferimento dello stesso su altra TIM Card propria o di terzi, TIM avrà la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal cliente a TIM e inerenti il servizio prepagato con il Credito Residuo. Per conoscere il Credito Residuo, il cliente potrà contattare il Servizio Clienti 119.”. Per quanto sopra esposto, le confermiamo il corretto trasferimento dell'importo di €8,50 avvenuto in data 10.01.2025 e la informiamo che ogni gestore, in caso di portabilità, addebita un costo di servizio per il trasferimento del credito. Restiamo a sua disposizione per qualsiasi ulteriore necessità. Arriverdoci da TIM Servizio Clienti TIM” Si ritiene utile richiamare, già presente su ConciliaWeb, lo scambio avvenuto tra Tim e controparte in cui l'odierno Gestore ha confermato: “la correttezza dell'addebito di €1,50 quale costo di servizio per il trasferimento del credito verso altro gestore del giorno 10.01.2025, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4 delle Norme d'Uso della TIM CARD pubblicate sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it). Tale addebito, non essendo un costo di cessazione\disattivazione\recesso, è corretto e dovuto”. Non si ritiene, dunque, di doversi dilungare oltre sul punto. In conclusione, appare con tutta evidenza l'infondatezza della pretesa creditoria avversaria. L'addebito di €1,50, lo ribadiamo, non è un costo di recesso, bensì quanto previsto per il trasferimento del credito verso altro gestore e disciplinato dall'articolo 4 delle Norme d'uso della TIM CARD (doc 2) che espressamente indicano quanto segue: “4. Il cliente potrà recedere, ai sensi della normativa vigente, in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale con TIM con un preavviso di 30 giorni inviando una comunicazione scritta, con allegata copia di un documento di identità al seguente indirizzo: TIM Servizio Clienti Casella Postale 555 00054 Fiumicino RM o secondo le modalità disponibili sul sito [tim.it](http://tim.it) o indicate dal Servizio Clienti 119; in tal caso la TIM Card verrà disattivata e TIM potrà riassegnare a terzi il numero di telefono, per garantire un uso effettivo ed efficiente delle numerazioni; ove alla data di efficacia del recesso residui sulla TIM Card del traffico acquistato non utilizzato escluso il traffico maturato grazie a sconti, bonus e/o promozioni (di seguito "Credito Residuo"), il cliente potrà richiederne la restituzione a TIM compilando l'apposito modulo disponibile sul sito [tim.it](http://tim.it) o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato. L'importo che sarà restituito sarà pari al Credito Residuo risultante sui sistemi di TIM alla data di efficacia del diritto di recesso esercitato dal cliente, al netto di 5 Euro corrispondenti ai costi sostenuti da TIM per la restituzione di detto importo. Tale importo sarà restituito entro 90 giorni dalla data della richiesta, attraverso l'invio al cliente di un assegno di traenza o accredito sul conto corrente le cui coordinate bancarie saranno debitamente indicate dal cliente nell'apposito modulo. In caso di richiesta di portabilità del numero verso altro operatore mobile il cliente, in alternativa alla restituzione del Credito Residuo, potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo verso l'operatore di destinazione, detratto il costo del servizio di trasferimento sostenuto da TIM, pari a 1,50 Euro. Il trasferimento del Credito Residuo è subordinato all'avvenuta portabilità del numero. Pertanto, nel caso in cui la portabilità del numero non vada a buon fine, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM, ferma la facoltà per il cliente di chiederne la restituzione secondo i termini e le modalità sopra descritte ovvero il trasferimento su altra TIM Card del cliente o di terzi. In alternativa alla restituzione del Credito Residuo o al suo trasferimento verso altro operatore mobile, il cliente potrà richiedere il trasferimento del Credito Residuo su altra TIM Card propria o di terzi. In assenza di qualsiasi richiesta da parte del cliente, l'eventuale Credito Residuo resterà comunque imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM. Il cliente prende atto e accetta che, ove l'importo del Credito Residuo fosse inferiore o pari ai costi sostenuti da TIM per la restituzione o a quelli per trasferimento verso altro operatore mobile, il Credito Residuo resterà imputato a nome del cliente stesso nei sistemi informativi di TIM ovvero, previa richiesta espressa del cliente, trasferito su altra TIM Card del cliente o di terzi. Il cliente prende altresì atto che, sia in caso di richiesta di restituzione del Credito Residuo sia in caso di richiesta di trasferimento dello stesso su altra TIM Card propria o di terzi, TIM avrà la facoltà di compensare le somme eventualmente dovute dal cliente a TIM e inerenti il servizio prepagato con il Credito Residuo. Per conoscere il Credito Residuo, il cliente potrà contattare il Servizio Clienti 119.”. Nessuna somma, a qualsivoglia titolo, è dovuta a parte istante per tutte le ragioni esposte in narrativa.

Alla luce di quanto dedotto, Tim conferma la correttezza del proprio operato e contesta integralmente tutte le domande avversarie in quanto destituite di ogni fondamento. Chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare accoglimento. L'istante evidenzia di avere richiesto la portabilità dell'utenza n. XXXXXX verso altro operatore in ragione dell'avvenuta comunicazione, da parte di TIM, di un imminente aumento unilaterale dei costi tariffari, aumento che il medesimo istante decideva, per l'appunto, di non accettare. Produce, a conferma di ciò, due pec (la prima, in data 04/01/2025, del seguente tenore: “Stante la modifica unilaterale da voi imposta, ovvero un aumento del canone mensile della utenza "XXXXXX", sono con la presente a comunicare la mia decisione di passare ad altro operatore, esercitando il mio diritto di recesso.”; la seconda, in data 10/01/2025, così formulata: “Gentile responsabile, nei giorni scorsi ho finalizzato il cambio di operatore per l'utenza XXXXXX a causa dei costi unilateralmente da voi ritoccati verso l'alto. A questo proposito attraverso Pec ho comunicato nei tempi di legge la rescissione del contratto e contestuale passaggio a Iliad. Sul mio residuo in Tim c'erano 10 euro. Ebbene dopo l'avvenuta portabilità in Iliad ne sono stati accreditati solo 8,50. Vi intimo pertanto di accreditare/trasferire sull'utenza Iliad l'euro e cinquanta che non avete ancora provveduto a versare.”). Non risulta invece prodotta la comunicazione di TIM, pur richiamata dall'istante. La circostanza della richiesta di portabilità verso altro operatore determinata dal suddetto aumento tariffario unilaterale deve, nondimeno, ritenersi confermata alla luce del fatto che TIM, in merito ad essa, nulla ha replicato/contestato. Deve dunque ritenersi applicabile, rispetto alla fattispecie in esame, l'art. 6 (“Modifica delle condizioni contrattuali”), comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS (“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”), ai sensi del quale: “Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche.”, concetto poi ribadito nell'allegato 1 alla stessa delibera 519/15/CONS, dedicato alle “Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche”, il quale stabilisce: “1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.”. Alla luce delle risultanze istruttorie emerse, la trattenuta, da parte di TIM, dell'importo in contestazione, pari ad euro 1,50, appare dunque ingiustificata, ravvisandosi, nei fatti, l'applicazione di una penale (sia pur “mascherata”), incompatibile, come tale, con il quadro normativo riportato. Il suddetto importo dovrà pertanto, da parte di TIM, essere rimborsato all'istante.

#### DETERMINA

- TIM XXX, in accoglimento dell'istanza del 23/01/2025, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 1,50 (uno/50), a titolo di rimborso del credito residuo, vantato dall'istante sull'utenza n. XXXXXX, ingiustificatamente trattenuto. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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  
GINO PASSARINI