DETERMINA DIRETTORIALE 76/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/797351/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RAM di R.R. e A.F. - TIM S.p.A. (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 operatori di comunicazioni elettroniche", 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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società RAM di R.R. e A.F., del 10/12/2025 acquisita con protocollo n. 0318557 del 10/12/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza business n. 091957xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «nel mese di giugno sono stato contattato da un operatore TIM che mi proponeva la migrazione da Fastweb a TIM, assicurandomi che non avrei dovuto inviare alcuna disdetta al precedente operatore. Tale circostanza mi è stata confermata anche dall'agente TIM che si è presentato presso il mio laboratorio, ribadendo che TIM avrebbe gestito direttamente la disdetta richiamando la "Legge Bersani"»; b. tuttavia, «dopo la migrazione, ho constatato che Fastweb ha continuato a fatturare e ad addebitare importi sul mio conto corrente, segno che la disdetta non è mai stata effettuata da TIM, contrariamente a quanto più volte garantito»; c. il reclamo inviato, a mezzo PEC del 03/09/2025, a TIM S.p.A. non è stato riscontrato; d. Fastweb S.p.A. ha riconosciuto la cessazione in esenzione costi e lo storno dell'insoluto, «ma rimangono a mio carico le fatture già addebitate da Fastweb per circa € 500,00»; e. in replica alle memorie depositate da Tim S.p.A., l'istante ha poi addotto che l'operatore Recipient «era tenuto a garantire la gestione completa ed efficace del trasferimento, ivi compresa la cessazione del rapporto con il precedente gestore» e ha altresì precisato che «in sede precontrattuale, l'agente TIM ha reiteratamente e inequivocabilmente rassicurato che non sarebbe stata necessaria alcuna disdetta autonoma, assicurando che la chiusura del contratto con il precedente operatore sarebbe stata integralmente curata dall'operatore Tim. Tale rassicurazione ha costituito elemento determinante

ai fini dell'adesione all'offerta, ingenerando un legittimo affidamento in ordine alla corretta e completa gestione della migrazione». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «rimborso integrale di tutte le fatture Fastweb addebitate sul mio conto dopo la data di migrazione a Tim, euro 500 circa»; ii. la corresponsione dell'indennizzo «per omessa risposta al reclamo».

TIM S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che «la linea 091957xxx è rientrata in TIM in data 6 giugno 2025, come confermato anche dall'Operatore di Rete Fibercop: Ordine di rientro in delib.35 pervenuto a rete il 20/05/2025 con predisposizione eseguita il 30/05/2025. Ordine inserito in NOW per ingaggio Fastweb il 30/05/2025 con DAC/DES 06/06/2025». La Società ha infine escluso la propria responsabilità in relazione agli addebiti di altro operatore.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta alla luce dell'esito dell'accordo con Fastweb di cui al verbale del 25/11/2025 oltre che del fatto che comunque la stessa configura una richiesta di risarcimento del danno, materia che esula dalla competenza dell'Autorità adita in quanto rimessa all'esclusiva competenza del giudice ordinario. Viceversa, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che Tim S.p.A. non ha provato, tantomeno addotto, di aver riscontrato il reclamo che in atti risulta inviato dall'istante in data 03/09/2025. In considerazione di ciò, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 2,50 al giorno per 53 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 03/09/2025 al 25/11/2025, data del verbale di parziale accordo, già decurtati di giorni 30 di cui l'operatore dispone per dare riscontro al reclamo, per un importo complessivo pari ad euro 132,50 (centotrentadue/50).

DETERMINA

- TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/12/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, euro 132,50 (centotrentadue/50), a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo.

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
Giovanni Santella