

**DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/737986/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S. P. - 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 operatori", 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. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente S. P., del 03/03/2025 acquisita con protocollo n. 0054845 del 03/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante riferisce: "L'istante contesta l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata risposta ai reclami. Al fine di comprendere meglio la vicenda in questione occorre necessariamente fare un breve esposizione dei fatti. Ebbene, nel mese di ottobre 2024, l'istante riceve una missiva da parte di una società di recupero crediti, Credit Factor S.p.A., nella quale viene richiesto allo stesso il pagamento dell'importo di € 118,31, per un presunto credito vantato da TIM SpA, senza però specificare a quale presunta/e fattura/e si riferisca. Nell'immediatezza, l'istante contatta il servizio clienti TIM per avere delucidazioni al riguardo e l'operatore riferisce allo stesso che il predetto credito si riferisce ad una presunta fattura, la n. 7X00760219 del 20.03.2015.

Ebbene, tale importo non è assolutamente dovuto dall'utente, in quanto ormai prescritto. Pertanto, in data 17.10.2024, l'istante effettua un reclamo scritto al gestore, rimasto però disatteso. Alla luce di quanto esposto, l'istante ha diritto ad ottenere lo storno della fattura n. 7X00760219 dell'importo di € 118,31, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese del gestore telefonico nonché un equo indennizzo per tutti i disagi dallo stesso subito dalla Compagnia telefonica..". E ha chiesto " Storno della fattura n. 7X00760219 dell'importo di € 118,31; - Ritiro della pratica dalla società; di recupero crediti a cura e spese del gestore telefonico; - Indennizzo di € 615,00 per attivazione di servizi non richiesti (€ 5,00 X 123 giorni); - Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami; - Indennizzo di € 500,00 per fatturazione illegittima".

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che in data 08/09/2014 viene attivato il contratto 888011067164 al cui interno è presente l'utenza n. 3492186XXX. In data 08/01/2015 l'utenza n. 3492186XXX cessa per MNP DONOR. In data 12/02/2015 il contratto 888011067164 viene chiuso. La fattura n.ro 7X00760219 è la fattura di chiusura del contratto 888011067164". In via preliminare, la resistente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto, alla luce di quanto previsto dall'art. 2, comma 2, del Regolamento AGCOM di cui alla delibera 203/18/CONS, la fattispecie dedotta in giudizio esula dal campo di applicazione del suddetto Regolamento. Infatti, il credito oggetto di contestazione non è mai stato preceduto da alcun reclamo, né scritto né telefonico, e pertanto non può essere considerato oggetto di una controversia in senso tecnico. La documentazione in atti non attesta la proposizione di alcun reclamo formale da parte dell'utente e neppure di segnalazioni telefoniche concernenti addebiti in fattura, le quali, come noto, vengono sempre contraddistinte da un codice identificativo comunicato all'utente, nel rispetto dei criteri di tracciabilità e monitoraggio dello stato della pratica, come ribadito anche dal Co.Re.Com Umbria nella Delibera n. 13/2018. In secondo luogo, Tim S.p.A. solleva eccezione di carenza di legittimazione passiva, dal momento che la fattura oggetto di contestazione è stata regolarmente ceduta ad una società di recupero crediti. Ne consegue che Tim non è più titolare del rapporto obbligatorio da cui deriva la presente contestazione, non potendo quindi essere parte attiva nella presente procedura. Ciò è comprovato dal fatto che i solleciti di pagamento sono stati inviati non da Tim, bensì dalla società cessionaria, ragion per cui eventuali doglianze relative alla gestione del credito andrebbero semmai rivolte a quest'ultima. Si richiama, a sostegno della presente eccezione di legittimazione passiva, la recente Determina adottata in data 19 luglio 2023 da codesto Co.Re.Com, la quale ha confermato che, a seguito della cessione del credito, l'operatore originario non è più legittimato a partecipare alla procedura di definizione, spettando ogni onere e responsabilità alla società subentrante nella titolarità del credito. In via subordinata, e solo nell'ipotesi in cui non venissero accolte le eccezioni preliminari già sollevate, Tim S.p.A. chiede il rigetto dell'istanza in quanto infondata nel merito, per le ragioni che si espongono di seguito. In primo luogo, si rileva che alcuna contestazione è mai stata sollevata dall'utente, neppure a seguito della ricezione della comunicazione trasmessa dalla società di recupero crediti. Inoltre, risulta del tutto pretestuosa la richiesta di indennizzi per l'attivazione di servizi asseritamente non richiesti, atteso che l'utenza è stata regolarmente attivata dallo stesso utente, circostanza comprovata dai pagamenti delle fatture precedenti, mai oggetto di contestazione (cfr. estratto conto allegato). Alla luce di quanto precede, non sussistono responsabilità contrattuali in capo a Telecom Italia S.p.A.; pertanto, la Società resistente insiste, in via preliminare, per la declaratoria di improcedibilità dell'istanza per difetto di reclami relativi al credito contestato e, conseguentemente, chiede che venga dichiarata l'estromissione per carenza di legittimazione passiva. In ogni caso, e in via subordinata, si ribadisce che l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo e/o storno, con la conseguenza che la presente istanza deve essere dichiarata integralmente infondata e, pertanto, rigettata in toto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui ha contestato le deduzioni avversarie. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 17 luglio 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità. Dall'altra parte, l'istante ha insistito nelle proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. In via preliminare, l'odierno gestore eccepisce l'improcedibilità della procedura avviata per difetto di legittimazione passiva in capo a sé stesso, in quanto non più titolare del credito oggetto di contestazione avendolo ceduto alla Società Credit Factor S.p.A., così come notificato all'istante e in virtù

della mancanza di reclami di contestazione degli addebiti da parte dell'utente, come previsto dal Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Invero, la cessione del credito consiste in un negozio giuridico regolato dagli artt. 1260 e ss. c.c., in base al quale: «Il creditore può trasferire a titolo oneroso o gratuito il suo credito, anche senza il consenso del debitore, purché il credito non abbia carattere strettamente personale o il trasferimento non sia vietato dalla legge. Le parti possono escludere la cedibilità del credito; ma il patto non è opponibile al cessionario, se non si prova che egli lo conosceva al tempo della cessione». La cessione si perfeziona, nei rapporti tra creditore cedente e cessionario, in forza del solo consenso da essi espresso e si configura come un rapporto bilaterale che rimane estraneo alla sfera del debitore ceduto. Ai sensi dell'art. 1264 c.c., la cessione del credito spiega effetti nei confronti del debitore quando questi l'abbia accettata o quando gli sia stata notificata. La notifica deve quindi considerarsi condizione necessaria affinché la cessione sia opponibile al debitore e lo obblighi ad adempiere. La fattispecie in esame rientra pertanto nell'ipotesi di cessione del credito ex art. 1260 c.c., in cui l'istante riveste il ruolo di debitore ceduto, avendo ricevuto la notifica dell'insoluto da parte della società Credit Factor S.p.A., in qualità di cessionaria del credito già ceduto da TIM quale creditore cedente (cfr. Corecom Abruzzo, delibera n. 11/2023). Sul punto, l'AGCOM, interpellata dal Corecom Sicilia circa la legittimità dell'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM nei casi di cessione del credito, con riferimento all'art. 2, comma 2, del Regolamento di procedura (del. 358/22/CONS), ha chiarito che: «Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente». L'Autorità ha precisato che: «Il Regolamento è chiaro: sono escluse le controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito, che in termini pratici significa che non ci deve essere stata contestazione delle prestazioni da parte dell'utente. In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato pagamento è conseguente a una contestazione circa gli addebiti, l'istanza è ammissibile e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità deve essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito». Inoltre, l'AGCOM, interpellata dal Corecom Abruzzo, ha confermato che tale assunto è applicabile anche laddove l'utente dichiara di non aver mai ricevuto dal gestore le fatture oggetto di cessione e, dunque, non abbia avuto la possibilità di proporre reclamo nei termini di cui all'art. 2, comma 2, del Regolamento di procedura (cfr. Corecom Abruzzo, delibera n. 39/2023). Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di aver ricevuto per la prima volta un sollecito di pagamento da parte di Credit Factor S.p.A. relativo a una fattura di cui non aveva mai avuto conoscenza prima. A fronte di tale richiesta, ha prontamente inviato all'operatore un reclamo documentato. Pertanto, deve essere rigettata l'eccezione sollevata da TIM di inammissibilità dell'istanza, poiché l'utente ha dimostrato di aver contestato la fattura non appena ne ha avuto contezza, mentre l'operatore non ha fornito prova della corretta gestione della posizione contabile, né ha depositato in atti eventuali solleciti di pagamento inviati prima della cessione del credito a terzi. Non può inoltre essere accolta l'eccezione riguardo al difetto di legittimazione passiva di Tim per intervenuta cessione del credito. A tale proposito occorre evidenziare che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati (utenti e operatori), e dunque, come nel caso di specie, nei confronti di Credit Factor, cui l'operatore ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, consolidata giurisprudenza di legittimità ritiene che il debitore conservi le eccezioni opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (cfr., da ultimo, Cass. Civ., sez. III, ord. 7 giugno 2018, n. 14729 e giurisprudenza ivi citata); pertanto l'utente mantiene interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive relative alla cessione del credito (Co.re.com. Lombardia Delibera n. 33/2024/DEF.). Ciò chiarito, nel merito l'istante contesta la legittimità dell'addebito ed eccepisce l'estinzione del credito per intervenuta prescrizione. La fattura n. 7X00760219 del 20.03.2015, dell'importo di € 118,31, è stata emessa da TIM oltre nove anni prima della richiesta di pagamento inoltrata da Credit Factor S.p.A. nell'ottobre 2024. Come chiarito dalla giurisprudenza e dalla prassi amministrativa consolidata, i crediti derivanti da contratti di utenza telefonica rientrano nella disciplina delle prestazioni periodiche e continuative e sono pertanto soggetti al termine di prescrizione quinquennale di cui all'art. 2948, comma 4, c.c. A conferma, il legislatore ha successivamente ridotto il termine prescrizionale a due anni per i crediti sorti a partire dal 2020 (art. 1, comma 294, L. 160/2019), rafforzando la ratio di tutela dell'utente contro pretese creditorie avanzate a distanza di lungo tempo. Nel caso concreto, l'operatore non ha dimostrato di aver inviato atti interruttivi idonei a sospendere o interrompere il decorso del termine prescrizionale (quali diffide o solleciti regolarmente notificati all'utente). Pertanto, il credito oggetto della fattura del 2015 deve ritenersi prescritto già dal marzo 2020 in

quanto ricade nel termine e dunque definitivamente inesigibile al momento della richiesta di pagamento del 2024. Tale conclusione trova conferma anche nelle decisioni assunte da altri Corecom in fattispecie analoghe (cfr. Corecom Abruzzo, delibera n. 37/2023; Corecom Lombardia, delibera n. 33/2024), ove si è stabilito che, in mancanza di prova di atti interruttivi, il credito telefonico si considera estinto per decorso del termine di legge. L'accertamento della prescrizione assorbe ogni altra valutazione in merito alla legittimità della fatturazione, con la conseguenza che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo per tale ipotesi. Con riferimento invece alla domanda dell'istante volta ad ottenere indennizzi per presunta attivazione di servizi non richiesti, si osserva che non emergono elementi istruttori idonei a dimostrare che vi sia stata l'attivazione unilaterale e non voluta di tali servizi da parte dell'operatore. Al contrario, dagli atti non risulta alcuna specifica contestazione documentata relativa ad addebiti per servizi estranei al contratto o comunque non richiesti dall'utente. In mancanza di prova, non possono quindi ritenersi integrati i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo in tal senso, con conseguente rigetto della relativa domanda. Infine, con riferimento al reclamo presentato dall'utente in data 17.10.2024, rimasto privo di riscontro, si rileva l'inadempimento dell'operatore agli obblighi previsti dalla normativa di settore e dal Regolamento sugli indennizzi (delibera AGCOM n. 73/11/CONS e ss.mm.ii.). Pertanto ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 17 ottobre 2024 (data del reclamo) e il 30 gennaio 2025 (data del tentativo di conciliazione) corrispondente a 80 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 200,00 (duecento/00) così calcolato:  $80 \text{ g} \times 2,50$ .

#### DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2025, è tenuta a stornare la fattura n. 7X00760219 dell'importo di € 118,31 e ad annullare a proprie spese la pratica di recupero crediti. La società Tim (Kena mobile) S.p.A. è tenuta inoltre a liquidare al Sig. S. P., mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. Per tutto quanto sopra:

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  
Maurizio Priolo