

**DETERMINA 14 Fascicolo n. GU14/616572/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* \_ \*\*\*\*\*****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. 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. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 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 Comitati 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 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 l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* del 24/06/2023 acquisita con protocollo n. 0169226 del 24/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha rappresentato in ricorso: “con PEC ricevuta in data 09/05/2023 \*\*\*\*\* comunicava di essere cessionaria del credito da \*\*\*\*\* e sollecitava il pagamento di un asserito insoluto pari ad euro 179,70 portato dalla fattura n.\*\*\*\*\* emessa da \*\*\*\*\* in data 16/01/2017, data di scadenza 27/03/2017, offerta soluzione

mobile TIM per la SIM \*\*\*\*\* (da cui si evince addebito di costi di recesso). L'istante contesta di avere mai ricevuto alcuna richiesta di pagamento e, pertanto, eccepisce l'avvenuta prescrizione della fattura n. \*\*\*\*\*, emessa da \*\*\*\*\* in data 16/01/2017, data di scadenza 27/03/2017 come da Legge 160/2019, Legge 205/2017 e delibera \*\*\*\*\* n. 97/2018. Chiede, pertanto la cessazione di qualsiasi pretesa creditoria nei propri confronti in quanto inesistente nonché l'annullamento della suindicata fattura e della richiesta di pagamento stante la compiuta prescrizione. Si contesta, altresì, l'illegittimo addebito dei costi di recesso". Sulla base di detta rappresentazione, ha chiesto: 1. "l'annullamento della pretesa creditoria portata dalla fattura n. \*\*\*\*\* emessa da \*\*\*\*\* in data 16/01/2017, data di scadenza 27/03/2017, di euro 179,70 per intervenuta prescrizione del credito con regolarizzazione della posizione amministrativa /contabile e ritiro della pratica dalla società di recupero crediti"; 2. l'indennizzo per il disservizio; 3. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato espletato il 21 giugno 2023.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, in cui, in via preliminare, ha eccepito: "l'improcedibilità per difetto di legittimazione passiva in quanto \*\*\*\*\* non è più titolare del credito relativo alla fattura bim . 1/17 in quanto regolarmente ceduta alla società \*\*\*\*\*, per ammissione della stessa istante, la quale deposita sollecito di pagamento da parte della suddetta società di recupero credito (...)". In aggiunta ha evidenziato che "... la fattura ed il relativo credito contestato non sia stato mai contestato e/o reclamato. Infatti, anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici (...)". In subordine, ha chiesto "il rigetto dell'istanza in quanto risulta infondata anche nel merito per le motivazioni di seguito riportate. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso \*\*\*\*\* si evidenzia che in data 29.12.2016, la linea \*\*\*\*\*, in consistenza al contratto n. \*\*\*\*\* viene cessata per MNP. Si emette fattura n. \*\*\*\*\* del 1bim17, qui allegata, che conteggia il rateo canone alla data di cessazione della linea \*\*\*\*\*; il corrispettivo recesso servizi opzionali e viene restituito il traffico prepagato (-13,01 22%). Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione de quo. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Per di più, al fine di escludere ogni tipo di indennizzo, ha richiamato l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità dal momento che, a suo dire, non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo per assenza di reclami in atti, nonché il rigetto integrale della domanda, giacché risulta infondata sia in fatto sia in diritto. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 15 dicembre 2023, il gestore ha ribadito la correttezza del proprio operato, dall'altra, l'istante ha insistito nelle richieste, per come formulate nell'atto introduttivo. Il Responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito specificate. Relativamente alla fattura contestata dall'istante riferita all'anno 2017 preme precisare che deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell'operatore relativa al pagamento della già menzionata fattura, in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 del codice civile, ed in assenza di specifico atto interruttivo. Dall'esame della documentazione in atti, infatti, non risulta in alcun modo provato che l'operatore abbia provveduto a richiedere il pagamento della fattura entro i termini posti dalla richiamata disposizione, né può essere ritenuta bastevole il sollecito di pagamento trasmesso dalla società di recupero crediti. Ne consegue, che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto lo storno della fattura in contestazione n. \*\*\*\*\*, emessa dal gestore il 16 gennaio 2017, data di scadenza 27 marzo 2017, per la SIM \*\*\*\*\*. Viceversa, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per il disservizio subito, giacché non risultano reclami in atti. Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie, tramite la piattaforma ConciliaWeb, è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. L'istante si è limitato a chiedere genericamente il pagamento delle spese di procedura, senza fornire né il dettaglio delle spese occorse, né la motivazione sulla necessità delle stesse. Sul tema si è espressa l'Autorità, delibera n. 300/20/CIR. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- \*\*\*\*\* in parziale accoglimento dell'istanza del 24/06/2023, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante, procedendo allo storno della fattura n. \*\*\*\*\*, emessa dal gestore il 16 gennaio 2017, con scadenza il 27 marzo 2017, relativa alla SIM \*\*\*\*\*, di euro 179,70, in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione, ai sensi dell'art. 2948 del Codice civile, con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

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