

DETERMINA 36 Fascicolo n. GU14/764198/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/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, 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 operatori", 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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/07/2025 acquisita con protocollo n. 0174388 del 10/07/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 057295xxxx con la società Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) di seguito Tim, lamenta quanto segue:

- riceveva comunicazione datata 30 maggio 2025 di notifica di cessione di credito di Tim a xxx contenente il sollecito di pagamento per n. 2 fatture: n. RL0006xxxx emessa in data 8 gennaio 2020 en. RL0717xxxx emessa il 6/12/2019, per complessivi 162,58 euro.
- *“Detta comunicazione peraltro non solo in carta ordinaria ma non riporta nemmeno numerazione di riferimento”;*
- contattava *“il servizio clienti ma senza alcun esito per avere maggiori dettagli”;*
- precisava che la menzionata comunicazione perveniva *“in forma casuale solo a seguito di richiesta contrattuale di parte istante per attivazione nuovo impianto”.*

In data 10 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “stante l’inefficacia di detto sollecito, lo storno della posizione amministrativa e, ritiro pratica di recupero crediti”.*
- ii) “in riferimento alle carenti informazioni commerciali e, contrattuali verso parte istante indennizzo di euro 250,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito quanto segue:

- *“la linea 057295xxxx è stata attivata in data 14/6/2017 e cessata per disdetta il 15/10/2019”.*
- *“Risultano le seguenti fatture insolute (da ottobre 2019 a gennaio 2020): Fatt ott19 RL0594xxxx di € 38,63, Fatt dic19 RL0717xxxx di € 157,34, Fatt gen20 RL0006xxxx di € 5,24- Si tratta peraltro di fatture che sono rimaste ingiustificatamente insolute e che sono state cedute alla xxx come da comunicazione all’istante del 30/5/2025 (All. 1)”.*
- *“Non risultano inoltre reclami dell’istante che non ha provveduto nemmeno alla riconsegna del modem. Le sue contestazioni e richieste sono quindi completamente infondate ivi compresa la generica ed altrettanto ingiustificata richiesta di indennizzo”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente si rappresenta che nell'ambito dell'udienza di definizione della controversia del 4 novembre 2025, l'operatore ha dichiarato di *“rinnova[re] l'eccezione svolta in sede di UG e relativa all'improcedibilità dell'istanza”*. In sede di UG, Tim aveva sollevato eccezione per difetto di legittimazione passiva in quanto non più titolare del relativo credito. Eccezione già respinta in sede di UG e contestata nell'ambito di detto procedimento dall'istante.

Al riguardo deve essere chiarito 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, come nel caso di specie, la società di recupero crediti cui Tim ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'illegittimità della richiesta di pagamento delle fatture n. RL0006xxxx emessa in data 8 gennaio 2020 e n. RL0717xxxx emessa il 6 dicembre 2019, per complessivi 162,58 euro. Sul punto, l'istante ha dichiarato di avere contattato il servizio clienti dell'operatore per avere raggugli, ma senza ottenere alcun esito.

Di contro, l'operatore ha precisato che la numerazione afferente alle fatture insolute è l'utenza n. *“057295xxxx”* attivata *“in data 14/6/2017 e cessata per disdetta il 15/10/2019”* e che le fatture oggetto del presente procedimento *“sono rimaste ingiustificatamente insolute e (...) sono state cedute alla xxx come da comunicazione all'istante del 30/5/2025”*

Pertanto, se è pur vero che la pretesa creditoria è stata azionata da un soggetto terzo che non riveste la qualifica di *“operatore”* ai sensi di quanto disposto dal vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale”*, si rileva che l'utente ha interesse all'accertamento della legittimità dell'addebito dei costi cui l'emissione delle fatture di cui chiede lo storno è correlata, e tale accertamento non può che essere proposto nei confronti dell'operatore telefonico che ha emesso la fattura, a prescindere dalle vicende successive (cessione) che interessano i diritti di credito che ne discendono.

In primis, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Al riguardo, deve darsi atto che la società Tim non ha addotto alcuna evidenza probatoria a sostegno della correttezza delle fatture contestate, non ottemperando, pertanto, all'onere probatorio su di essa gravante ai sensi dell'art. 1218 c.c. e del costante orientamento di questa Autorità.

In riferimento a ciò, in accoglimento della domanda *sub i)*, Tim è tenuta allo storno della fattura n. RL0006xxxx emessa in data 8 gennaio 2020 e della fattura n. RL0717xxxx emessa il 6 dicembre 2019, per complessivi 162,58 euro oltre, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di cessione del credito.

Viceversa, alcun indennizzo è dovuto relativamente alla domanda *sub ii)* atteso che agli atti non risulta depositata alcuna documentazione dell'utente afferente alla richiesta di informazione effettuata dall'istante.

DETERMINA

Tim Spa (Telecom Italia, Kena Mobile) in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2025 è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno della fattura n. RL0006xxxx emessa in data 8 gennaio 2020 e della fattura n. RL0717xxxx emessa il 6 dicembre 2019, per complessivi 162,58 euro oltre, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di cessione del credito.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)