

DELIBERA N. 30/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/721052/2024)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/09/2025;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 10/12/2024 acquisita con protocollo n. 0323593 del 10/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: “Nella giornata del 20/11/2024 ho ricevuto una chiamata da parte di un operatore della Credit Factor, comunicandomi che la TIM aveva dato mandato a questa società di recupero crediti per delle fatture irrisolte, risalenti al periodo 2014-2019. Dopo alcune insistenze mi sono fatto inviare via mail queste fatture irrisolte, che risalgono al 2019. Vorrei far presente che in questi anni non ho mai avuto

alcuna comunicazione, ne via pec ne via raccomandata dalla TIM, per queste fatture non saldate." Faccio presente, che ad oggi ancora non ricevo per posta raccomandata o pec alcuna documentazione da parte di TIM." L'istante richiede l'annullamento delle fatture n. RT [REDACTED] 28 del 04/02/2019 RT [REDACTED] 68 e n. RT [REDACTED] 68 del 06/03/2019 per complessivi euro 240,09 come allegate e richieste da TIM. L'istante allega: • Fattura n.: RT [REDACTED] 28 del 04/02/2019 di euro 208,05; • Notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento del 20.11.2024 della Credit Factor S.p.A..

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce in via preliminare l'improcedibilità della stessa in quanto esula dal campo di applicazione del Regolamento Agcom. A tal riguardo si evidenzia come il credito sul quale verte la sud-detta istanza di definizione non sia mai stato preceduto da un reclamo e quindi non sia mai stato contestato. Pertanto, il credito in questione non può essere oggetto di definizione, come espressamente previsto dall'art. 2 comma 2 del sopracitato Regolamento... Il credito relativo alla fattura di Marzo 2019 risulta ceduto alla società esterna Eu-ropa Factor il 03/12/2021. In Paci risulta una morosità totale di 240,09 euro, risultano scoperte le fatture di febbraio e marzo 2019. Il conto di marzo 2019 è quello di chiusura che contiene le rate a scadere del modem in vendita (mai restituito, per cui l'addebito è corretto) mentre quello di febbraio 2019 contiene canoni ante cessazione...Il credito relativo alla fattura di Marzo 2019 risulta ceduto alla società esterna Europa Factor il 03/12/2021. Appare evidente che Tim non disponga più di una parte del credito (pari ad € 240,09) essendo quest'ultimo regolarmente ceduto (pro soluto) alla società Europa Factor, pertanto, la Tim richiede, per carenza di legittimazione passiva, di essere estromessa dalla procedura... Si precisa, che l'istante non ha presentato nessun tipo di reclamo in merito alla contestazione de quo. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di re-clami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: " i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere invia-ti all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi , neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettua-to telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunica-to all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci oc-cupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del re-clamo telefonico... Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, si insiste in via preliminare per la dichiarazione di improcedibilità dell'istanza per assenza di reclami in merito al credito contestato, si chiede che venga dichiara l'estromissione della Tim per carenza di legittimazione passiva ed in subordine si ribadisce che l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e/o storno, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale."

3. Motivazione della decisione

Alla luce della istruttoria emersa, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte della società Credit Factor S.p.A. di un importo di euro 527,15 per non meglio precisate fatture relative a crediti della TIM S.p.A. per il periodo dal 2014 al 2019, che l'utente contesta, in quanto all'oscuro di tali pretesi insoluti. In via preliminare, l'operatore eccepisce la improcedibilità della procedura, in quanto essa esula dal campo di applicazione del Regolamento Agcom, non essendo mai stata la definizione preceduta da un reclamo e quindi non sia mai stato contestato il credito. Pertanto, il credito in questione non può essere oggetto di definizione, come espressamente previsto dall'art. 2 comma 2 del sopracitato Regolamento di procedura, che recita: "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". Nel caso che ci occupa, l'utente è stato raggiunto, in data 20.11.2024, da una improvvisa richiesta di pagamento da parte di una società cessionaria di crediti da parte di TIM S.p.A., relativi a presunte fatturazioni emesse dal gestore telefonico più di cinque anni prima e senza che tali crediti fossero stati richiesti precedentemente. Il Corecom Abruzzo, in data 26.06.2023, interrogata l'Autorità sul caso della materiale impossibilità di effettuare un reclamo ai sensi dell'art. 2.c.2 del Regolamento, per aver l'utente dichiarato di non aver mai precedentemente ricevuto richieste di pagamento, l'Autorità così rispondeva: "Ovviamente per averle potute contestare, devono averle ricevute". Intendendo, con tale semplice assunto, voler sbloccare il ricorso al Corecom, in presenza di cessione di crediti a terzi da parte degli operatori, laddove l'utente non abbia avuto la possibilità di effettuare un reclamo in base alle Condizioni Generali di Contratto. Ed inoltre, nei propri atti, l'operatore si limita a dichiarare di non aver mai ricevuto reclami, ma non fornisce prova di aver fatto richiesta dei relativi crediti, avverso cui l'utente avrebbe potuto fare reclamo nei modi e nei tempi prestabiliti. Va, ancora, sottolineato che di tutti i crediti richiesti dalla Credit Factor S.p.A. pari ad euro 527,15 con comunicazione del 20.11.2024, TIM, nelle controdeduzioni, ammette di vantare solo un minor credito di soli euro 240,09. Per quanto alla eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dalla TIM per avvenuta cessione del credito oggetto della controversia alla Credit Factor S.p.A., va evidenziato come l'Agcom, in risposta ad un quesito del Corecom Sicilia, in data 28.09.2022, abbia precisato: " Il Regolamento è chiaro: sono escluse dall'applicazione dello stesso le controversie attinenti al recupero credito...In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato pagamento è conseguente ad una contestazione circa gli addebiti e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che, in ogni caso, l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito" Alla luce di quanto sopra esposto, le eccezioni di inammissibilità/ improcedibilità sollevate dalla TIM S.p.A. non risultano meritevoli di accoglimento. Nel merito, trova, invece, accoglimento la eccezione di prescrizione sollevata dall'utente, in quanto le fatture depositate in atti, risalenti al febbraio e marzo

2019, non sono state corredate dal deposito di atti di richiesta di pagamento delle stesse e sono divenute, pertanto, inesigibili, integrando il superamento del termine prescrizione di cinque anni, poiché la prima e sola richiesta della società Credit Form S.p.A. è avvenuta in data 20.11.2024. Giova, a tal proposito, ricordare che è giurisprudenza costante considerare il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione a prestazione continuativa, al pari di quelli di acqua, energia e gas ed applicarvi il regime di prescrizione breve quinquennale prevista dall'art. 2948 quarto comma c.c. Per i motivi suesposti, TIM dovrà procedere allo storno dell'insoluto di euro 240,09, nei confronti del sig. [REDACTED] e l'annullamento a proprie spese della pratica di cessione del credito pari ad euro 527,15 nei confronti della Credit Factor S.p.A. Alla luce della istruttoria emersa, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento, per le ragioni di seguito esposte. L'oggetto della controversia verte sulla richiesta da parte della società Credit Factor S.p.A. di un importo di euro 527,15 per non meglio precisate fatture relative a crediti della TIM S.p.A. per il periodo dal 2014 al 2019, che l'utente contesta, in quanto all'oscuro di tali pretesi insoluti. In via preliminare, l'operatore eccepisce la improcedibilità della procedura, in quanto essa esula dal campo di applicazione del Regolamento Agcom, non essendo mai stata la definizione preceduta da un reclamo e quindi non sia mai stato contestato il credito. Pertanto, il credito in questione non può essere oggetto di definizione, come espressamente previsto dall'art. 2 comma 2 del sopracitato Regolamento di procedura, che recita: "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". Nel caso che ci occupa, l'utente è stato raggiunto, in data 20.11.2024, da una improvvisa richiesta di pagamento da parte di una società cessionaria di crediti da parte di TIM S.p.A., relativi a presunte fatturazioni emesse dal gestore telefonico più di cinque anni prima e senza che tali crediti fossero stati richiesti precedentemente. Il Corecom Abruzzo, in data 26.06.2023, interrogata l'Autorità sul caso della materiale impossibilità di effettuare un reclamo ai sensi dell'art. 2.c.2 del Regolamento, per aver l'utente dichiarato di non aver mai precedentemente ricevuto richieste di pagamento, l'Autorità così rispondeva: "Ovviamente per averle potute contestare, devono averle ricevute". Intendendo, con tale semplice assunto, voler sbloccare il ricorso al Corecom, in presenza di cessione di crediti a terzi da parte degli operatori, laddove l'utente non abbia avuto la possibilità di effettuare un reclamo in base alle Condizioni Generali di Contratto. Ed inoltre, nei propri atti, l'operatore si limita a dichiarare di non aver mai ricevuto reclami, ma non fornisce prova di aver fatto richiesta dei relativi crediti, averso cui l'utente avrebbe potuto fare reclamo nei modi e nei tempi prestabiliti. Va, ancora, sottolineato che di tutti i crediti richiesti dalla Credit Factor S.p.A. pari ad euro 527,15 con comunicazione del 20.11.2024, TIM, nelle controdeduzioni, ammette di vantare solo un minor credito di soli euro 240,09. Per quanto alla eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dalla TIM per avvenuta cessione del credito oggetto della controversia alla Credit Factor S.p.A., va evidenziato come l'Agcom, in risposta ad un quesito del Corecom Sicilia, in data 28.09.2022, abbia precisato: " Il Regolamento è chiaro: sono escluse dall'applicazione dello stesso le controversie attinenti al recupero credito...In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato

pagamento è conseguente ad una contestazione circa gli addebiti e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che, in ogni caso, l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito" Alla luce di quanto sopra esposto, le eccezioni di inammissibilità/ improcedibilità sollevate dalla TIM S.p.A. non risultano meritevoli di accoglimento. Nel merito, trova, invece, accoglimento la eccezione di prescrizione sollevata dall'utente, in quanto le fatture depositate in atti, risalenti al febbraio e marzo 2019, non sono state corredate dal deposito di atti di richiesta di pagamento delle stesse e sono divenute, pertanto, inesigibili, integrando il superamento del termine prescrizione di cinque anni, poiché la prima e sola richiesta della società Credit Form S.p.A. è avvenuta in data 20.11.2024. Giova, a tal proposito, ricordare che è giurisprudenza costante considerare il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione a prestazione continuativa, al pari di quelli di acqua, energia e gas ed applicarvi il regime di prescrizione breve quinquennale prevista dall'art. 2948 quarto comma c.c. Per i motivi susposti, TIM dovrà procedere allo storno dell'insoluto di euro 240,09, nei confronti del sig. [REDACTED] e l'annullamento a proprie spese della pratica di cessione del credito pari ad euro 527,15 nei confronti della Credit Factor S.p.A.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Campania accoglie l'istanza presentata dal sig. [REDACTED] nei confronti dell'Operatore TIM S.p.A., per le motivazioni e nei termini espressi in premessa. Dovrà procedere allo storno dell'insoluto di euro 240,09, nei confronti del sig. [REDACTED] in quanto prescritto ex art. 2948 c. 4 c.c. e, in ogni caso all'annullamento a proprie spese della pratica di cessione del credito pari ad euro 527,15 nei confronti della Credit Factor S.p.A. 2. La TIM S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs del 1 agosto 2003 n. 259. 4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
F.to Dott.ssa Vincenza Vassallo