CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente Capo	Tommaso Razzolini Stefano Rasulo ~~Roberto Ciambetti~~ Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero Stefano Danieli

Deliberazione n. 37 del 7 ottobre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/830568/2026)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Tommaso Razzolini	**X**	
Stefano Rasulo	**X**	
Roberto Ciambetti		**X**
Sabrina Doni	**X**	
Jacopo Rodeghiero	**X**	

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo Servizio Diritti della Persona e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 13/04/2026 acquisita con protocollo n. 0139195 del 13/04/2026;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante nel dicembre 2025 chiede l'attivazione dei servizi in Telecom Italia spa.
Nel febbraio 2026 riceve (con comunicazione semplice) una richiesta di pagamento. Contatta il servizio clienti il quale afferma di non avere visibilità e, senza alcuna comunicazione scritta i servizi di rete fissa di cui precedentemente aveva chiesto attivazione vengono rifiutati.
Orbene da premettere che, la comunicazione ricevuta risale con richieste di pagamento ad oltre cinque anni addietro e, solo per interesse della cliente che si è stati informati di non poter procedere all'attivazione dopo oltre tre mesi dalla richiesta.

L'utente chiede:

i. lo storno integrale della posizione debitoria oltre che il ritiro della pratica di recupero crediti;
ii. l'indennizzo per errate e fuorvianti informazioni commerciali oltre che per il mancato rispetto degli oneri informativi quantificato in € 350,00=.

2. La posizione dell'operatore

Dalle verifiche eseguite da TIM è emerso che l'istante era titolare di linea SIMPLEX – RTG (XXXXXXXX) con ADSL Internet Premium cessata in data 6 novembre 2019, lasciando scoperta l'ultima fattura del 1° bimestre 2020 di € 167,56=. Si precisa che tale fattura non è mai stata oggetto di reclamo da parte dell'utente.
Il credito in oggetto è stato ceduto totalmente da TIM alla società Credit Factor in data 3.12.2021 e pertanto, non essendo più titolare del credito per cui è causa, si eccepisce la carenza di legittimazione passiva di Tim in quanto l'Operatore non può più disporre del credito in oggetto.
Non risulta che sia stata richiesta dall'utente l'attivazione di una nuova linea e in ogni caso TIM si riserva altresì la facoltà di non perfezionare il Contratto e non procedere all'attivazione dei Servizi in caso di accertata morosità intenzionale, maturata anche con altri operatori di comunicazioni elettroniche, avente i requisiti per l'iscrizione alla banca dati SIMOITEL.
Per le ragioni sopra esposte, si ritiene che alcuna somma sia dovuta all'utente né a titolo di rimborso/storno o indennizzo.
Tim chiede il rigetto integrale delle domande avversarie

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di "storno integrale della posizione debitoria oltre che il ritiro della pratica di recupero crediti" si evidenzia quanto segue: l'insoluto di cui parte istante ne chiede lo storno, riguarda, nello specifico, la fattura n. XXXXXXXX del 05.12.20219 di € 167,56= relativa alla linea XXXXXXXX cessata nel novembre 2019.

Il predetto credito (€ 167,56) veniva ceduto da Tim alla società Credit Factor in data 03.12.2021, cessione che veniva notificata alla parte istante con nota del 19.02.2026.
La fattispecie sopra delineata rientra a pieno titolo nell'ambito dell'istituto giuridico della cessione del credito. La cessione del credito consiste nel negozio giuridico, regolato dagli artt. 1260 e segg. del codice civile, in base al quale "Il creditore può trasferire a titolo oneroso o gratuito il suo credito, anche senza il consenso del debitore, purchè 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".
Nei casi consentiti dalla legge, pertanto, un soggetto, denominato creditore-cedente, dispone di un suo diritto di credito, trasferendolo ad un terzo denominato cessionario. Il soggetto tenuto all'adempimento nei confronti del cessionario prende il nome di debitore – ceduto. La cessione, si perfeziona, nei rapporti tra creditore-cedente e cessionario, in forza del solo consenso da essi espresso.
Si tratta, quindi, di un rapporto giuridico bilaterale tra creditore e cessionario che rimane estraneo alla sfera di intervento del debitore-ceduto.
Ai sensi dell'art. 1264 c.c, la cessione del credito spiega i suoi effetti nei confronti del debitore-ceduto quando questi l'abbia accettata o quando gli sia stata notificata, ossia quando gli sia stata data una comunicazione formale.
La notifica dell'avvenuta cessione deve essere considerata come condizione necessaria affinché la stessa possa divenire opponibile al debitore ed obbligarlo ad adempiere.
In tal senso, la notifica al debitore-ceduto integra una condizione di opponibilità del negozio al debitore medesimo, nel senso che priva quest'ultimo del diritto di liberarsi adempiendo al cedente.
La circostanza che parte ricorrente abbia allegato al fascicolo documentale la lettera della società di recupero credito testimonia, senza tema di smentita, che l'utente l'abbia effettivamente ricevuta a prescindere dalla modalità con la quale gli è stata trasmessa.
Nel caso di specie, avendo l'istante fondato il proprio ricorso al Corecom proprio sull'avvenuta ricezione della notifica dell'insoluto contestatole dalla società Credi Factor s.p.a. in qualità di cessionaria del credito alla stessa ceduto da Tim (creditore-cedente), risulta del tutto evidente come, in concreto, la fattispecie de qua si configuri a tutti gli effetti come rientrante all'interno della fattispecie della cessione del credito di cui all'art. 1260 c.c., in cui l'odierna istante riveste il ruolo di debitore – ceduto.
A riguardo, come anticipato, il gestore eccepisce l'incompetenza per materia del Co.re.com. adito ai sensi della Delibera n. 358/22/CONS..
Invero, l'art. 2, comma 2, della richiamata delibera 358/22/CONS stabilisce 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, pertanto, esclude la propria competenza nelle ipotesi in cui le controversie vertano esclusivamente sul recupero del credito tranne quando le sottese somme siano state oggetto di precedente contestazione da parte degli istanti.
Pertanto, ai fini dell'accoglimento dell'eccezione di improcedibilità sollevata da TIM nel caso di specie, non è richiesto tanto l'accertamento della carenza di legittimazione passiva in capo al gestore per avvenuta cessione del credito a Credit Factor s.p.a. ma è necessaria, ai sensi dell'art. 2, c.2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie, la verifica in ordine all'avvenuta contestazione da parte dell'utente delle somme ritenute illegittime e lasciate, pertanto, insolute e successivamente cedute dall'operatore a terzi.
Dall'esame della documentazione acquisita al fascicolo non emerge, infatti, alcun reclamo o contestazione specificamente riferibile alla fattura oggetto di doglianza, né risultano prodotti atti, comunicazioni o segnalazioni idonei a comprovare che l'utente abbia tempestivamente rappresentato al gestore le ragioni della lamentata indebita fatturazione. A fronte di quanto dichiarato dall'operatore circa l'assenza di reclami relativi alla predetta fattura, parte istante non ha fornito elementi probatori contrari, limitandosi a prospettare la contestazione in sede procedimentale senza tuttavia corredarla di adeguato supporto documentale.
Rispetto, pertanto, alla specifica verifica sottesa al dettato di cui all'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 538/22/CONS, non risultando agli atti provato l'avvenuto invio di un reclamo da parte dell'istante rispetto all'addebito come sopra descritto, non si rinvengono nel caso di specie i presupposti richiesti ai fini della possibile trattazione dello stesso nella presente sede.
Si dichiara, pertanto, il rigetto della richiesta sub i) per inammissibilità della stessa, per carenza dell'elemento oggettivo della contestazione degli addebiti da parte dell'istante.

Con riferimento alla richiesta sub ii) dell'indennizzo per errate e fuorvianti informazioni commerciali oltre che per il mancato rispetto degli oneri informativi quantificato in € 350,00=, si evidenzia che la stessa non può trovare accoglimento, difettando i necessari presupposti fattuali e probatori.
In particolare, l'istante non ha prodotto alcun corredo documentale idoneo a comprovare, in modo puntuale e verificabile, l'effettiva sussistenza della condotta asseritamente imputabile all'operatore, né il concreto pregiudizio lamentato in relazione alla mancata o ritardata attivazione del servizio.
L'utente si è limitato a dichiarare di aver richiesto, nel mese di dicembre 2025, l'attivazione del servizio con TIM, senza tuttavia allegare documentazione atta a dimostrare l'avvenuta presentazione della richiesta, le condizioni

contrattuali eventualmente pattuite, la data di decorrenza prevista, nonché eventuali solleciti o comunicazioni intercorse con l'operatore.
Ne consegue che, in assenza di elementi oggettivi dai quali desumere l'esistenza del rapporto dedotto e l'inadempimento lamentato, la pretesa indennitaria risulta sprovvista di adeguato supporto probatorio e deve, pertanto, essere rigettata

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa

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.

4. 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.

Il Dirigente Capo Servizio Diritti della Persona
Fto(*) Stefano Danieli

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.