

DELIBERA N. 154/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX - TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)
(GU14/672255/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 settembre 2024;

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 modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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);

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 “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 Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 03/04/2024 acquisita con protocollo n. 0097836 del 03/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui al codice cliente n. 88801050xxxx con l'operatore TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) di seguito, per comodità, Tim contesta la fatturazione non riconosciuta e sollecitata a distanza di anni dal periodo di competenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“nel 2011 si presentava nella ditta venditore di Tim a cui chiedeva 1 utenza mobile; dopo qualche tempo si trovava con 3 utenze intestate e in fattura n. 3 cellulari mai richiesti;*
- *“all'arrivo, le fatture venivano contestate e tramite un legale di fiducia sporgeva denuncia per truffa presso i Carabinieri di xxx”.*
- *contattava successivamente l'operatore manifestando “anche la disponibilità a rendere i telefoni. La Tim richiedeva copia della denuncia per email e veniva inviata”.*
- *Successivamente “non sapeva più nulla e non riceveva più nulla da Tim”; pertanto non si preoccupava della questione che era in mano al legale”.*
- *“dopo 13 anni (abbondantemente oltre alla prescrizione del debito come da vigente normativa) arrivavano intimazioni di pagamento da un recupero crediti xxx che intimava di pagare cose prescritte a nome di Tim”;*

- contestava tramite comunicazione telefonica *“a xxx la cosa senza ricevere alcuna risposta tranne ulteriori telefonate di tentata riscossione, ribadendo di non avere mai più ricevuto dopo il 2011 richieste di saldo a norma di legge”*.
- *“La Tim in udienza UG sosteneva di aver ceduto il credito e quindi di non essere più responsabile della richiesta e di non potere fare nulla”*.
- *“chiede il ritiro della pratica di recupero crediti e di sistemare la posizione. In caso contrario verrà adita la giustizia ordinaria”*.

In data 2 aprile 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto 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, quantificando la richiesta di *“rimborsi o indennizzi richiesti”* nella somma di euro 500.00, ha chiesto:

- i) *“richiamo a spese di Tim del recupero crediti, annullamento di eventuali fatture con note accredito e indennizzo”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 maggio 2024, ha preliminarmente richiamato che l’utente *“era titolare, del Contratto mobile n. 88801050xxxx – Cessato e che la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla contestazione di una pratica di recupero del credito”*.

In via preliminare ha *“inoltre eccepito il difetto di legittimazione passiva – quantomeno in merito alla richiesta di storno – in quanto non è più titolare del relativo credito che è stato ceduto ad una società di recupero crediti. Infatti, si segnala che il credito di Tim nei confronti dell’istante, di €1.329,72, è stato ceduto da TIM ad una società terza”*.

Nel merito l’operatore ha eccepito *“l’infondatezza delle richieste avanzate relativamente alla “genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno e di riscontro documentale. Parte istante sostiene di aver subito l’applicazione di condizioni contrattuali non approvate e, alla luce di quanto sopra, insiste nella richiesta di storni e indennizzi. Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all’operatore contestazioni generiche, anche sotto il profilo temporale; non viene infatti indicato il periodo temporale durante il quale TIM avrebbe attivato il piano contestato. Non viene, inoltre, individuata la differenza contestata tra piano attivato e piano promesso, né l’ammontare degli addebiti asseritamente non dovuti; informazioni tutte indispensabili anche per consentire alla società una adeguata difesa. Inoltre, controparte non ha neppure indicato, né tantomeno depositato tutte le fatture contestate, per le quali oggi viene richiesto lo storno ed il rimborso. Non viene nemmeno allegata la prova del pagamento delle somme per le quali è stata formulata richiesta di rimborso. Ciò, peraltro, anche a fronte della richiesta*

espressa del Corecom. Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno, oltre a quello di documentarne il pagamento. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (v., ex multis Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; ed anche Agcom, del. N. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). L'istante è in ogni caso tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. La Sig.ra XXX non ha mai formalmente contestato – né è in grado di provare il contrario in questa sede – i conti telefonici ricevuti secondo le modalità previste dalle condizioni generali di contatto/abbonamento. Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa".

Infine l'operatore insiste per il rigetto dell'istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

3. La replica dell'istante.

Con nota del 22 maggio 2024 l'istante, per il tramite del legale, ha depositato "risposta alla memoria di TIM", con la quale ha, fra l'altro, richiamato "che il contenzioso fu oggetto di causa presso tribunale civile vinta dalla (...) cliente (...)".

4. 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.

In primis si osserva che non è meritevole di accoglimento l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità del gestore telefonico, per "difetto di legittimazione passiva – quantomeno in merito alla richiesta di storno – in quanto non è più titolare del relativo credito che è stato ceduto ad una società di recupero crediti. Infatti, si segnala che il credito di Tim nei confronti dell'istante, di €1.329,72, è stato ceduto ad una società terza". In ordine alla cessione del credito effettuata da TIM alla società di recupero crediti denominata "xxx", deve infatti 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 sopraindicata 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.

Con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“richiamo a spese di Tim del recupero crediti, annullamento di eventuali fatture con note accreditate e indennizzo”* si rileva che la stessa, in un'ottica di *favor utentis* a prescindere dalla sua formulazione imprecisa, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e nelle repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa* ed interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte del gestore telefonico.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sull'illegittima richiesta di pagamento, per il tramite di una società di recupero crediti, di specifiche fatture riferite ad un periodo temporale risalente a tredici anni prima, somme rispetto alle quali l'istante rileva l'avvenuta prescrizione.

Ciò premesso, la domanda *sub i)* può trovare un accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto si richiama che l'utente ha contestato di aver ricevuto, con riferimento a fatti avvenuti nell'anno 2011, *“dopo 13 anni (abbondantemente oltre alla prescrizione del debito come da vigente normativa) (...) intimidazioni di pagamento da un recupero crediti xxx che intimava di pagare cose prescritte a nome di Tim”*.

Ad ulteriore supporto della propria posizione l'istante ha allegato la denuncia-querela effettuata presso l'Autorità competente datata 13 febbraio 2012 con riferimento ad una proposta contrattuale da parte di un promotore commerciale, presentatosi in nome e per conto di TIM, in data 26 settembre 2011.

Di contro la società TIM si è limitata ad evidenziare la genericità dell'istanza e la carenza di legittimazione passiva; in quanto non più titolare del credito, senza fornire prova di atti interruttivi della prescrizione sin dal sorgere del rapporto contrattuale ed in riscontro alla denuncia di disconoscimento effettuata dall'istante in data 13 febbraio 2012 e trasmessa tramite e-mail all'operatore all'epoca dei fatti, come risulta agli atti.

In via preliminare e assorbente si evidenzia che, in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve, diversa dall'ordinaria decennale. L'articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che *“deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi”*. Tale termine tra

l'altro, è stato ulteriormente ridotto a 2 anni per effetto delle modifiche introdotte sulla materia ad opera della legge di bilancio 2020 (n. 160 del 2019).

Ciò premesso, relativamente alla richiesta di pagamento intimata dall'agenzia di recupero del credito, occorre evidenziare che la denuncia sopracitata in atti, riporta nel dettaglio le numerazioni disconosciute e le fatture contestate riferite ad apparecchi cellulari e traffico per Sim non richieste, il tutto riferito agli anni 2011-2012.

Infatti la proposta contrattuale successivamente disconosciuta formalmente con denuncia – querela del 13 febbraio 2012, è datata 26 settembre 2011.

Pertanto, deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell'operatore relativa al pagamento delle fatture riferite alla suddette annualità, ossia 2011- 2012 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 lett. 4) del codice civile e s.m.i. (legge bilancio 2020), ed in assenza di specifico atto interruttivo della medesima e/o di messa in mora, non prodotto dall'operatore né tanto meno citato nei propri scritti difensivi.

Si precisa sul punto che appare incontestata fra le parti la cessazione del contratto 88801050xxxx, indicato in istanza.

Ad abundantiam inoltre, per mero tuziorismo, si richiama quanto precisato dall'istante in replica il quale fa riferimento ad un giudicato intervenuto in merito al contenzioso che ci occupa nell'ambito di un precedente rito civile, tale da operare in termini i di preclusione rispetto ad ulteriori accertamenti sul fatto estintivo della intervenuta prescrizione.

Tuttavia, ciò posto, e richiamate le motivazioni di cui in premessa, l'operatore - respinta l'eccezione di difetto di legittimazione passiva - è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al codice contratto n. 88801050xxxx, sin dal sorgere del rapporto contrattuale e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, attesa l'intervenuta prescrizione delle somme oggetto di intimazione di pagamento. Dovrà, pertanto ed inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito aperta.

Viceversa non è meritevole di accoglimento la richiesta *sub i)* per la parte relativa all'indennizzo in quanto al di là dell'estrema genericità della relativa formulazione, non si ravvisano nel caso di specie fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento neppure in via analogica. Infatti, occorre inoltre precisare, sempre per mero tuziorismo, che l'eventuale fatturazione indebita non dà luogo ad ulteriori disagi indennizzabili concretizzandosi il relativo ristoro a mezzo dello storno/rimborso di somme non dovute, in questo caso prescritte, accordato all'istante.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento al codice contratto n. 88801050xxxx, sin dal sorgere del rapporto contrattuale e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, attesa l'intervenuta prescrizione delle somme oggetto di intimazione di pagamento. Dovrà, pertanto ed inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero/cessione del credito aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 24 settembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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