

**DELIBERA N. 160/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)**

**(GU14/679620/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 29 ottobre 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 Comitato Regionale 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 13/05/2024 acquisita con protocollo n. 0130388 del 13/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 845xxxx con la società TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile), di seguito TIM, contesta il recupero crediti relativo a fatturazioni di costi per servizi mai richiesti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata al fascicolo, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“nel 2017 a quanto dice tim avevo sottoscritto un abbonamento con voi, con relativo modem che non mi risulta di avere mai ricevuto come il contratto con tim”;*
- *“dopo 5/6 anni una società di recupero crediti mi chiede 339€”;*
- *con e-mail dell’8 novembre 2023 chiedeva a TIM “informazioni su un sollecito di pagamento da parte di Europa factor dove con riferimento tim nr. 3061xxxx mi richiedono il pagamento di € 339,38 per due fatture una del 2017 e una del 2018 per un numero di cui io non ho mai sottoscritto il contratto. Chiedo quindi mi venga annullato sia le fatture che il sollecito”.*

In data 12 marzo 2024 l’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 richiesto quanto segue:

- i) *“Storno ritiro pratica”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore TIM, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 28 giugno 2024 memoria difensiva nella quale ha contestato tutto quanto *ex adverso* dedotto, prodotto e richiesto e ha eccepito l’inammissibilità e l’infondatezza dell’istanza per le ragioni di seguito sinteticamente riportate.

In via preliminare, l'operatore ha sostenuto l'inammissibilità dell'istanza per *“estraneità di TIM alle doglianze avversarie”* e al riguardo ha ritenuto opportuno segnalare che *“il credito per il quale l'istante agisce è stato oggetto di cessione ritualmente notificata. È la stessa parte istante a depositare in sede di GUI4, la copia della cessione del credito ricevuta dalla società di recupero. Ogni contestazione relativa al credito ceduto, pertanto, dovrà essere mossa nei confronti dell'attuale titolare dello stesso, ben noto alla parte istante. La comparente, dunque, dovrà essere dichiarata carente di legittimazione passiva con la conseguenza che il procedimento andrà dichiarato improcedibile/inammissibile”*.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto la *“genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti ed assenza di allegazioni probatorie in punto di storno/rimborso”*. A tale proposito ha evidenziato che *“le deduzioni avversarie risultano generiche e non circostanziate, anche sotto il profilo temporale. Parte istante lamenta l'addebito di costi relativi a servizi mai richiesti e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni. Tuttavia, (l'istante) non fornisce prova alcuna degli addebiti contestati. Inoltre, controparte non ha indicato gli importi contestati, né ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Non sono, infine, depositati appositi reclami, inoltrati tempestivamente al momento della ricezione della fatturazione contestata”*. A supporto della propria posizione l'operatore ha ricordato l'impostazione condivisa in molteplici pronunce dell'Autorità e dei CoReCom nelle quali è stato appunto stabilito il mancato accoglimento della domanda *“non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno”*.

Sempre nel merito, l'operatore ha sostenuto l'*“insussistenza dei presupposti per riconoscere storni e liquidare indennizzi”*. Al riguardo ha rappresentato che *“la controparte assume di non aver mai richiesto i servizi fatturati da TIM nei conti oggi contestati. In realtà, nessuna delle doglianze avversarie trova conferma nei sistemi di TIM. La linea 055845xxxx è stata attivata in data 24.02.2017 con profilo tariffario TIM SMART. L'istante ha, dunque, fruito di linea e servizi prestati da TIM, senza mai inoltrare appositi reclami o contestazioni. La linea, poi, è cessata dal 16.6.2017, a seguito di recesso. Anche in occasione della disdetta l'istante non ha sollevato contestazione né inviato reclami. TIM, pertanto, ha provveduto a chiudere il ciclo di fatturazione con l'emissione di conto finale e addebito dei costi maturati fino alla effettiva cessazione. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti di TIM. Conseguentemente, tutti i conti emessi dall'operatore sono legittimi e, come tali, dovranno rimanere a totale carico di parte istante, in favore della quale non potrà essere riconosciuto alcun rimborso, né alcuno storno. La domanda di storno è infondata e come tale andrà respinta. L'istante dovrà restare obbligata al saldo degli insoluti a sistema ammontanti ad € 512,94 portati dai conti compresi tra marzo 2017 e gennaio 2018”*.

L'operatore ha quindi concluso con la richiesta, in via preliminare, di accertare la carenza di legittimazione passiva di TIM e, per l'effetto, dichiarare il procedimento inammissibile/improcedibile e, nel merito, di respingere l'avversa istanza in quanto infondata e non provata per i motivi sopra esposti.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare, non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità formulata dall'operatore ritenutosi "*carente di legittimazione passiva*" in forza della cessione del credito vantato nei confronti dell'istante alla società di recupero xxx. Al riguardo, si rappresenta che, ferma restando la limitazione della competenza del CoReCom alle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni opponibili al cedente, ivi comprese quelle processuali, 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:

Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante ha lamentato l'indebita richiesta del pagamento di euro 339,38 per due fatture insolute relative alla linea n. 055 845xxxx per la quale non aveva mai sottoscritto alcun contratto. L'operatore ha sostenuto la legittimità dei costi fatturati e rimasti insoluti dal marzo 2017 al gennaio 2018 "*ammontanti ad € 512,94*" considerato che la linea in questione "*è stata attivata in data 24.02.2017 con profilo tariffario TIM SMART*", che "*l'istante ha, dunque, fruito di linea e servizi*" e che "*la linea, poi, è cessata dal 16.6.2017, a seguito di recesso*".

La doglianza dell'istante è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso di specie, deve rilevarsi che a fronte della contestazione dell'istante circa la propria adesione ad un contratto con l'operatore TIM, quest'ultimo si è limitato a dedurre di aver attivato la linea n. 055 845xxxx in data 24 febbraio 2017 con profilo tariffario Tim Smart ma non ha fornito evidenza in merito alla sottoscrizione del relativo contratto da parte dell'istante.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub i)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto fatturato in riferimento all'utenza n. 055 845xxxx dalla sua attivazione avvenuta in data 24 febbraio 2017 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. L'istante ha inoltre diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero/cessione del credito aperta per tale insoluto.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore 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) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutto quanto fatturato in riferimento all'utenza n. 055 845xxxx dalla sua attivazione avvenuta in data 24 febbraio 2017 e fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione. La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero/cessione del credito aperta per tale insoluto.

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, 29 ottobre 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.)