

DELIBERA N. 170/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TIM S.p.A. (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/691294/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 20 novembre 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 11/07/2024 acquisita con protocollo n. 0191880 del 11/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 202xxxx 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:

- *“riceveva da parte del recupero crediti una richiesta di pagamento di 317,45 € a favore di Tim, senza alcun riferimento alle fatture richieste. Solo inviando un reclamo all’ufficio clienti veniva edotto che la richiesta si riferiva alla numerazione 055202xxxx (che non conosceva e dichiarava di non aver mai utilizzato) per canoni dell’anno 2019. Non riceveva mai le fatture che risultavano insolte né copia del contratto relativo, nonostante tali documenti fossero stati più volte richiesti”.*
- Inviava in data 14 febbraio 2024 una PEC di reclamo tramite l’associazione consumatori di riferimento in cui contestava *“di continuare a ricevere richieste da parte della società di recupero credito xxx per un presunto debito a (...) di € 317,45”.* Specificava di non avere *“nessun debito in essere (...) in quanto l’utenza è poi stata volturata a favore della Signora xxx. Dato quanto sopra si chiede di*

ricevere le fatture che risulterebbero insolute a nome del Signor XXX per procedere con la verifica di quanto richiesto dal Recupero crediti”.

- Il suddetto reclamo veniva riscontrato dall’operatore tramite PEC del 6 marzo 2024 come segue: *“Spettabile Associazione, la linea 055202xxxx non risulta volturata ma disattivata per morosità in data 07/06/2019. Le fatture scoperte sono 9: dalla n. RL0719xxxx del 04/012/2018 alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”.*

In data 5 giugno 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 400.00, ha chiesto:

- i) *“la verifica contrattuale e delle fatture e storno dell’insoluto con ritiro della pratica dalla gestione del recupero crediti senza costi”;*
- ii) *“verifica di eventuale prescrizione”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Tim, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 26 settembre 2024, ha preliminarmente precisato che *“la contestazione dell’istante verte di una lettera di recupero crediti di € 317,45 e disconosce, altresì, la numerazione 055202xxxx – Cessata”.*

In via preliminare ha rilevato che *“ferma l’infondatezza nel merito, ritiene opportuno segnalare che il credito per il quale l’istante agisce è stato oggetto di cessione, in data 3/12/2021, ritualmente notificata. Tra l’altro, la società di recupero crediti fa riferimento ad un “proposta di saldo e stralcio, a definizione della posizione debitoria” avanzata dall’istante ed accettata, quindi dalla società di recupero del credito”. Ad ogni modo, ogni contestazione relativa al credito ceduto dovrà essere mossa nei confronti dell’attuale titolare dello stesso, ben noto alla controparte. La comparente, dunque, dovrà essere dichiarata carente di legittimazione passiva con la conseguenza che il procedimento andrà dichiarato improcedibili/inammissibile. TIM andrà, dunque, estromessa dal presente procedimento”.*

Nel merito l’operatore ha eccepito *“l’infondatezza delle richieste avanzate nei confronti di Tim. Riguardo la presunta voltura evidenza che parte istante sostiene che la linea sia stata “volturata a favore della Signora xxx”. Tuttavia, nei sistemi interni di Tim la linea non risulta volturata ma cessata per morosità in data 7 giugno 2019 come già comunicato in data 6 marzo 2024 da Tim nella risposta, via PEC, al reclamo dell’istante.*

Infine, l’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

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.

In primis si rileva, con riferimento alla domanda *sub ii)*, che il termine di prescrizione, come noto, può essere interrotto, ai sensi dell'art. 2943, comma 4 del codice civile, da ogni atto che valga a costituire in mora il creditore. Sul punto, dagli atti del procedimento, emerge che l'istante ha allegato di *sua sponte* la lettera datata 20 luglio 2022 relativa alla definizione della posizione debitoria valevole come atto interruttivo. A tal riguardo si precisa che la risalenza dell'insoluto di cui trattasi è stata chiarita, successivamente, da TIM, che ha comunicato all'istante la presenza di una morosità relativa a n. 9 fatture, a partire dalla fattura “n. RL0719xxxx del 04/12/2018 [fino] alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”.

Sempre in via preliminare si osserva che non è meritevole di accoglimento l'eccezione di improcedibilità/inammissibilità del gestore telefonico, in quanto “*carente di legittimazione passiva*”. 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 “*la verifica contrattuale e delle fatture e storno dell'insoluto con ritiro della pratica dalla gestione del recupero crediti senza costi*” 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'incrina sull'illegittima richiesta di pagamento, per il tramite di una società di recupero crediti, di una somma insoluta che, solo successivamente, ha scoperto essere riferita a n. 9 fatture di TIM, a partire dalla fattura “n. RL0719xxxx del 04/12/2018 [fino] alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”.

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

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Sempre in via generale, si richiama ancora l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta la risposta del 6 marzo 2024 da parte della società TIM alla richiesta di chiarimenti dell'istante sulla fatturazione ritenuta indebita. L'operatore, nel confermare la debenza degli importi, afferma che *“la linea 055202xxxx non risulta volturata ma disattivata per morosità in data 07/06/2019. Le fatture scoperte sono 9: dalla n. RL0719xxxx del 04/12/2018 alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”*.

Tale posizione, pur ribadita nella memoria difensiva di TIM, non risulta supportata né mediante il deposito delle fatture, né mediante la produzione di idonea documentazione attestante le condizioni contrattuali accettate dal cliente. Si rileva, altresì, che la posizione dell'operatore non risulta corredata dal dettaglio dei costi applicati alla luce del piano tariffario sottoscritto e la correttezza dei computi effettuati non risulta debitamente comunicata al cliente, neppure in fase di reclamo.

Pertanto, 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 tutta la fatturazione emessa a partire dalla fattura *“n. RL0719xxxx del 04/12/2018 alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”*, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. 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 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.

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 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, respinta l'eccezione di difetto di legittimazione passiva, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa, a partire dalla fattura “n. RL0719xxxx del 04/12/2018 alla n. RL0458xxxx del 05/07/2019”, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà, pertanto ed inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero 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, 20 novembre 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.)