



CORECOM Puglia



del 23/03/2026
DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/782295/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Laguna;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 07/10/2025 acquisita con protocollo n. 0249523 del 07/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "In data 19/07/2025 l'utente riceve lettera di recupero crediti per un totale di euro 294,80. La lettera di recupero crediti non contiene riferimenti a specifiche fatture, utili a comprendere a che titolo si richiedano le somme indicate. L'utente ha contattato telefonicamente il servizio commerciale TIM, che non è stato in grado di fornire informazioni. L'utente ha contattato l'agenzia di recupero crediti, che ha fatto riferimento ad un presunto insoluto del 2018. L'utente comunica di essere sempre stato regolare con i pagamenti e di non aver subito sospensioni del servizio per insoluti. L'utente specifica di essere titolare di assegno sociale e di non poter assolvere ad eventuali impegni economici". In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula la richiesta di storno totale della somma di euro 294,80, inclusa di oneri di mora ed eventuali spese, nonché la rimozione dal recupero crediti a cura e spese dell'operatore.

L'operatore convenuto rappresenta quanto segue: "In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al CORECOM devono essere considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione. Considerazioni in fatto. [...]. Dalle verifiche effettuate nei sistemi in uso presso la società scrivente, risulta quanto segue. Linea: 080*****83 è stata attivata in data 18 dicembre 2017 e cessata in data 20 luglio 2018. Si tratta di una linea attivata e cessata su piattaforma CRM, per la quale è presente la seguente esigenza amministrativa con le seguenti note: Il 15 maggio 2018 il cliente ha richiesto la cessazione per non accettazione delle modifiche contrattuali (manovra tariffaria) Chiede rettifica periodo di fatturazione dal 1° al 20 giugno 2018, avendo attivato NIP 080*****18 (regolarmente saldata) il 20 giugno 2018. 1. Le doglianze relative alla mancata ricezione delle fatture non sospendono né estinguono la debenza, trattandosi di corrispettivi contrattuali dovuti. Scoperto amministrativo: € 294,81 (importo coincidente con quello contestato) Tale importo deriva da: rate residue del modem; rate del decoder; il reclamo non è fondato. La fattura riguarda un numero telefonico 080*****83 precedentemente cessato dove sono stati addebitati le rate residue del modem e del decoder vedi allegato (cfr.all.1). Considerazioni in diritto. Come già ampiamente argomentato nelle considerazioni in fatto sopra richiamate, si ritiene che non siano fondate le richieste di parte istante né per quanto riguarda gli storni delle fatture emesse dalla società convenuta. A tale ultimo riguardo, occorre ribadire che il router sia stato acquistato. Il prodotto acquistato, infatti, non può essere restituito e, a tal proposito, si richiama la Delibera 307/23/CONS. "la restituzione del modem, con azzeramento delle rate, è possibile solo per i clienti con offerta sottoscritta tra il 31 maggio 2022 e il 9/6/2024". Alla luce delle considerazioni sopra esposte attesa la corretta operatività da parte della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne richiede il rigetto totale".

In via preliminare, si rigettano le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità sollevate dalla parte convenuta circa la mancata coincidenza tra le richieste avanzate nell'istanza di conciliazione e quelle presentate nell'istanza di definizione, in quanto non si riscontrano difformità né formali, né sostanziali, tra le domande formulate in entrambi i procedimenti. Nel merito, dalle risultanze istruttorie si evince che l'istante ha ricevuto una lettera di recupero crediti da parte della società Credit Factor S.p.A, datata 03.07.2025, recante la richiesta di pagamento della somma complessiva di euro 294,80. Tale comunicazione non contiene riferimenti a specifiche fatture o ad altri documenti contabili idonei a identificare puntualmente la causale del credito richiesto. Si rileva che l'istante non ha fornito evidenza di elementi documentali idonei a comprovare l'esistenza di segnalazioni e/o contestazioni in merito alla pretesa creditoria. Di converso, l'operatore, nella propria memoria difensiva, ha confermato l'esistenza del credito e, al riguardo, ha depositato la copia di una fattura RS02623993, emessa in data 07.08.2018, dell'importo pari ad euro 294,80, relativa alla linea 080*****83, cessata in data 20.07.2018 (nella quale risultano addebitate, tra l'altro, n. 41 rate residue del modem e rate relative al decoder TIM). Tuttavia, deve osservarsi che, con riferimento alla richiesta di pagamento della suddetta fattura, il gestore ha prodotto una schermata di sistema riportante l'indicazione di un sollecito "proposto" in data 27.05.2019, ma non ha fornito alcuna prova in ordine all'invio di eventuali solleciti di pagamento antecedenti alla lettera di recupero crediti sopra richiamata. Deve, altresì, rilevarsi che la fattura oggetto di contestazione è stata emessa in data 07.08.2018, mentre la prima comunicazione documentata di recupero crediti risale al luglio 2025. Ciò premesso, in materia di crediti derivanti da prestazioni continuative o "di durata", quali quelli afferenti all'erogazione di servizi di comunicazione elettronica, il diritto al corrispettivo,

per i contratti stipulati anteriormente alla legge n. 160 del 27.12.2019 (legge di Bilancio 2020), si prescrive, ai sensi dell'art. 2948, comma 4, del codice civile, nel termine di cinque anni. Nel caso di specie, il gestore non ha prodotto documentazione idonea a dimostrare l'interruzione del termine prescrizionale mediante atti formalmente comunicati all'utente, pertanto il credito, formalmente azionato, sulla base delle evidenze in atti, con la lettera del 03.07.2025, risulta inesigibile. Alla luce di quanto sopra, Tim dovrà procedere allo storno dell'importo di euro 294,80, riguardante la fattura n. RS02623993 del 07.08.2018, nonché al ritiro della pratica di cessione del credito avviata tramite la società Credit Factor S.p.A.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/10/2025, è tenuta a stornare l'importo di euro 294,80, riguardante la fattura n. RS02623993 del 07.08.2018, nonché a ritirare la pratica di cessione del credito avviata tramite la società Credit Factor S.p.A.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Angelica Brandi