

DELIBERA N. 39/2023

**xxx / TIM SPA
(GU14/594451/2023)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30/08/2023;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di xxx del 15/03/2023 acquisita con protocollo n. 0073764;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite della Dott.ssa xxx, contesta quanto di seguito: “*A novembre 2022 il signor xxx ha ricevuto un sollecito di pagamento, a mezzo mail, da parte di una società di recupero crediti, relativamente a fatture TIM mai ricevute e mai sollecitate. Dall’analisi di esse è emerso che si riferiscono a 3 numerazioni mobili mai possedute né richieste. Ha contestato le fatture al servizio clienti e chiesto una copia del contratto, non avendolo mai sottoscritto, senza ottenere soddisfazione.*”.

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. La chiusura del contratto in esenzione spese
- ii. lo storno dell’ insoluto per prescrizione dei termini

- iii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuate
- v. l' indennizzo per tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere AGCOM
- vi. l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)

Allega:

- Copia della fattura n. 7X02111479 del 12/04/2013 dell'importo di € 88,45 relativamente al contratto n. xxx soluzione mobile Tim;
- Copia della fattura n. 7X03177363 del 14/06/2013 dell'importo di € 441,35 relativamente al contratto n. xxx soluzione mobile Tim;
- Copia della fattura n. 7X04572426 del 14/08/2013 dell'importo di € 779,32 relativamente al contratto n. xxx soluzione mobile Tim;
- Copia della notifica di cessione di credito e sollecito di pagamento del 08/11/2022 della società Creditfactor S.p.a.;
- Copia del reclamo inviato e consegnato tramite posta elettronica certificata all'indirizzo dell'operatore in data 10 novembre 2022.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta, con deposito delle proprie memorie oltre il termine assegnato, quanto di seguito: *“Tim ritiene opportuno segnalare che il credito per il quale l'istante agisce è stato oggetto di cessione ritualmente notificata, con atto allegato dalla stessa parte istante. Ogni contestazione relativa al credito ceduto, pertanto, 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 improcedibile/inammissibile. In ogni caso TIM andrà estromessa dal presente procedimento. Fermo quanto dedotto al punto che precede, si deve rilevare che le avverse deduzioni e richieste sono infondate e, comunque, sono totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale. La parte istante lamenta l'attivazione di linee non richieste e, sulla scorta di tale doglianza, domanda di ottenere storni, rimborsi ed indennizzi. Tuttavia, il Sig. xxx non fornisce prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non allega né documenta la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. Inoltre, controparte non ha indicato gli importi contestati, né ha depositato le fatture per le quali oggi viene richiesto lo storno. Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito 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"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida, pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. Non sono, infine, depositati appositi e tempestivi reclami, inviati a Tim in data antecedente alla cessione. 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. 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 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"). Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa. Si confida, pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate. L'esponente società reputa opportuno fornire le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, alla luce anche delle verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi. La controparte assume di non aver mai chiesto l'attivazione di numeri mobili come indicati nelle fatture poste a fondamento del sollecito di pagamento ricevuto dalla società di recupero crediti. In realtà, nessuna delle doglianze avversarie trova conferma nei sistemi di Tim. Ed invero, diversamente da quanto dedotto ex adverso, Tim attivava il contratto mobile oggi contestato, del quale facevano parte anche due apparati APPLE IPHONE 5 BLACK 16G MD297IP/A e APPLE IPHONE 5 BLACK 16G MD297IP/A, a seguito di regolare sottoscrizione di contratto da parte del sig. xxx, appositamente identificato tramite valido documento di identità. TIM, inoltre, iniziava il ciclo di fatturazione inoltrando le fatture presso l'indirizzo indicato in contratto e, di contro, l'istante fruiva dei servizi mobili di TIM e degli apparati, senza mai inoltrare alcun valido reclamo o contestazione. Solo all'esito di cessione del credito e della ricezione di apposito sollecito di pagamento da parte del terzo cessionario, l'istante ha contestato l'esistenza del credito e del contratto stesso. È evidente la pretestuosità delle contestazioni avversarie. Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti di TIM. Alla luce di quanto sopra 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. Si segnala, peraltro, che all'atto della cessione del credito, Tim ha fornito al terzo cessionario, tutta la documentazione attestante la validità e legittimità del credito ceduto e, dunque, anche la corrispondenza volta ad interrompere il termine di prescrizione. Sarà cura, pertanto, della attuale

titolare del credito ceduto, compiere ogni opportuna difesa sul punto. La domanda di storno è, dunque, inammissibile e, comunque, infondata e come tale andrà respinta. L'istante dovrà restare obbligato al saldo degli insoluti a sistema ammontanti ad € 3050,89 portati dai conti dal 3/13 all'1/14. Al pari destituita di fondamento risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Infatti, dalla ricostruzione dei fatti poco sopra operata è emerso come l'operatore abbia tenuto un comportamento diligente e corretto. Pertanto, l'esponente società non ha, in alcun modo, determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo richiesto ex adverso. A ciò si aggiunga che, a fronte delle doglianze di controparte, non sono nemmeno presenti validi reclami o contestazioni tempestive, volte a porre l'operatore in condizione di verificarne la fondatezza e, eventualmente, risolvere le problematiche. La mancanza di un tempestivo reclamo, pertanto, rende comunque la domanda non fondata, secondo la ricostruzione effettuata dalla controparte. Peraltro, l'assenza di prova dell'invio di reclami idonei e tempestivi dovrebbe condurre, comunque, il Corecom a rigettare tutte le domande avversarie, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ("Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente") e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"). A mente del regolamento applicabile, quindi, non è possibile riconoscere alcun indennizzo nell'ipotesi in cui il reclamo non sia tempestivo, rispetto alla problematica oggetto di contestazione o, comunque, non sia conferente o documentato, come nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami. Non sussistono, dunque, i presupposti per riconoscere, a favore

dell'istante, alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Ogni richiesta di controparte dovrà, pertanto, essere rigettata TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler:

1. In via preliminare, accertare la carenza di legittimazione passiva di TIM e, per l'effetto, dichiarare il procedimento inammissibile/improcedibile;

2. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata per i motivi sopra esposti.

Allega:

- Contratto mobile siglato dal sig. xxx con allegato documento di identità;
- Fatture insolute.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Tim SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: ” *In data 08/11/2022 il signor xxx ha ricevuto una semplice mail, da parte della società Creditfactor che gli intimava il pagamento di € 3.809,82. Egli ha contestato immediatamente gli importi con pec del 10/11/2022 (all. reclamo del 10/11/2022) non avendo mai sottoscritto nessun contratto con TIM ed essendo venuto a conoscenza del debito solo in data 08/11/2022. TIM non ha fornito nessuna prova di un riscontro a tale reclamo e solo nelle memorie ha prodotto copia del contratto. Dall'analisi di esso emerge una firma apocrifa, basta confrontare quella della delega o del documento allegati alla procedura e quello riportato nel contratto per notare la diversità, senza una perizia calligrafica, ma tralasciamo l'autenticità della firma che non rientra nelle competenze dell'Autorità ed andiamo oltre. Il codice iban indicato nel contratto non è mai stato posseduto dal signor xxx ed inoltre mancano la data ed il luogo di sottoscrizione ed il codice dell'agente/agenzia che ha redatto il contratto. Nello stesso vengono indicati 2 dispositivi mobili che “sarebbero” stati consegnati all'utente ma non è presente nessun modulo di consegna, né tantomeno la prova*

della consegna di essi. L'operatore asserisce la fruizione dei servizi mobili e degli apparati, ma non fornisce prova del traffico e dell'utilizzo, confermando di fatto la versione del signor xxx. Il gestore TIM non ha mai sollecitato formalmente il pagamento delle fatture con richieste di pagamento antecedenti a quella del 08/11/2022, di notifica dell'avvenuta cessione del credito vantato da TIM relativamente agli anni 2013/2014 tramite l'incaricata società di recupero Creditfactor SpA e non è stata intrapresa nessuna attività di carattere sospensivo/interruttivo rispetto alla decorrenza del termine prescrittivo quinquennale previsto dall'articolo 2948, c. 4 c.c., vedasi delibera n. 86 Corecom Abruzzo del 07/09/2020. TIM non ha fornito nessuna prova di un riscontro al reclamo inviato a mezzo pec del 10/11/2022 ed a quello del 25/07/2013. A tal fine si produce il reclamo fax del 25/07/2013 e configurandosi una fatturazione illegittima si chiede l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020). Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GUI4 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore TIM.

Allega:

- Copia della segnalazione inviata tramite fax al n. 800423131 in data 25/07/2013.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'oggetto della controversia è incentrato sull'avvenuta ricezione da parte dell'utente, in data 08/11/2022, di una richiesta di pagamento da parte della società Creditfactor di somme insolute, complessivamente pari ad € 3.809,02 relative a cinque fatture Tim riferite all'anno 2013 per l'importo di € 3.420,22 ed a due fatture emesse nel 2018 e 2019 per l'importo di € 389,60, che l'utente dichiara essere relative a 3 numerazioni mobili mai possedute né richieste.

L'istante, inoltre, dichiara di avere contestato le fatture al servizio clienti e di avere chiesto una copia del contratto, senza ottenere risposta da parte del gestore convenuto.

Chiede, pertanto, di procedere alla chiusura del contratto, di annullare le fatture emesse dal gestore e di riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per i disservizi registrati nel caso di specie sulla base delle deliberazioni dell'Autorità e per la violazione di quanto previsto dall'art. 292 della Legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

In via preliminare, l'operatore, con memorie tardive, eccepisce l'improcedibilità della procedura avviata, sostenendo la mancanza di legittimazione passiva in capo a se stessa per avvenuta cessione del credito oggetto di contestazione alla società Creditfactor S.p.a., come appositamente notificato all'istante mediante la nota dallo stesso in questa sede contestata ed allegata in atti e per effetto della mancata contestazione delle fatture insolute da parte dell'istante in data antecedente la ricezione della nota da parte della società cessionaria.

In ordine ai temi oggetto di citati rilievi da parte dell'operatore, ferma restando l'inammissibilità delle memorie depositate dall'operatore in quanto successive al termine di 45 giorni assegnato ex art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, di cui alla Del. 358/22/CONS, vale la pena evidenziare come l'Agcom, in risposta ad un quesito alla stessa sottoposto dal Corecom Sicilia in ordine alla legittimità o meno dell'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore Tim in merito alla propria ritenuta carenza di legittimazione passiva nei casi di avvenuta cessione del credito, relativamente a quanto previsto dell'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 358/22/CONS, secondo il quale: *“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”*, in data 28/09/2022 ha precisato: *“Il Regolamento è chiaro: sono escluse dall'applicazione dello stesso le controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito, che in termini pratici significa che non ci deve essere stata contesta-*

zione delle prestazioni da parte dell'utente. In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato pagamento è conseguente a una contestazione circa gli addebiti, l'istanza è ammissibile e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che, in ogni caso, l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito".

Sulla scorta di quanto sopra riportato, tuttavia, il Corecom Abruzzo, in data 27/06/2023, ha ritenuto a sua volta di voler interrogare l'Autorità al fine di comprendere se il riportato assunto sia da ritenersi *strictu sensu* applicabile anche laddove l'utente dichiara di non aver mai ricevuto dal gestore le fatture oggetto di avvenuta cessione del credito e, dunque, non abbia avuto la materiale possibilità di effettuare il corrispondente reclamo nei termini di cui all'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura. Al riguardo, in data 28/06/2023, l'Authority ha risposto: *"Ovviamente per averle potute contestare, devono averle ricevute."* Se ne ricava che, affinché l'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie spieghi il proprio effetto bloccante rispetto all'ammissibilità delle istanze rivolte al Corecom al fine di contestare crediti ceduti dai gestori a società terze, è necessario che l'utente, pur essendo stato reso edotto dall'operatore della presenza di fatture insolute, non abbia prontamente sporto reclamo al gestore, con i mezzi e nei termini normalmente al riguardo fissati dalle Condizioni Generali di Contratto.

Nel caso di che trattasi, come già detto, l'istante ha dichiarato di aver ricevuto via mail in data 08/11/2022 un sollecito di pagamento da parte della società Creditfactor S.p.a. ed in risposta a tale richiesta ha documentato in atti di avere trasmesso e consegnato all'indirizzo della pec di Tim SpA in data 10/11/2022 una nota nella quale chiedeva la copia del contratto, il disconoscimento dello stesso e l'annullamento delle fatture emesse.

L'istante, inoltre, nell'ambito delle proprie controdeduzioni alle memorie dell'operatore, ha documentato in atti di avere inviato una segnalazione via fax in data 25/07/2013 al numero verde Tim per le utenze mobili xxx con cui chiedeva

all'operatore di disconoscere qualsivoglia rapporto contrattuale in essere sulla base del quale Tim SpA, al tempo, aveva avanzato via sms alcune richieste di pagamento.

Entro il termine fissato per il deposito delle memorie di replica, Tim nulla ha prodotto, con ciò, in concreto, rinunciando a difendersi validamente quantomeno in tale ultima fase.

Tim ben avrebbe potuto dimostrare la corretta gestione della posizione contabile riferita all'istante dal punto di vista dell'insoluto allo stesso ascrivendo depositando in atti, ad esempio, copia del formale sollecito di pagamento allo stesso direttamente inviato prima della cessione del relativo credito a terzi, ma non lo ha fatto (in tal senso: cfr del. n. 333/20/CIR).

Nei propri atti difensivi tardivi, infatti, il gestore si limita a dichiarare di non aver ricevuto reclami aggiungendo che: *“Il credito per il quale l'istante agisce è stato oggetto di cessione ritualmente notificata, con atto allegato dalla stessa parte istante”, e che: “All'atto della cessione del credito TIM, peraltro, ha provveduto a fornire alla società cessionaria, la documentazione attestante la tempestiva interruzione della prescrizione”,* ma non si premunisce di fornirne in concreto evidenza anche agli atti del presente procedimento o di descriverne modalità e relative tempistiche più nel dettaglio.

L'operatore, nella documentazione prodotta, inoltre, si è limitato ad inserire la copia del contratto in cui compare una firma ed in cui non sono indicati né il luogo né la data di sottoscrizione dello stesso e copia delle fatture emesse ma al contempo non risulta avere depositato atti relativi alla consegna dei dispositivi che asserisce essere stati assegnati all'istante e non fornisce prova del traffico generato dagli stessi a sostegno della tesi della loro avvenuta utilizzazione.

Entrando nel merito della controversia, l'istante contesta la richiesta di pagamento delle fatture oggetto della nota trasmessa dalla società Creditfactor S.p.a. in data 08/11/2022 per intervenuta prescrizione delle fatture insolute e chiede di provvedere

alla chiusura del contratto con ritiro della pratica di recupero del credito presso la società incaricata.

Lo stesso, inoltre, chiede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per i disservizi registrati nel caso di specie e per l'applicazione di quanto previsto nell'art. 292, comma 1, della Legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Nel merito, le fatture oggetto di richiesta di pagamento con mail del 08/11/2022, risultano emesse da Tim in data 14/06/2013 per € 441,35, in data 14/08/2013 per € 779,32, in data 14/10/2013 per € 534,87, in data 13/12/2013 per € 1.576,23, in data 04/09/2018 per € 136,00 e in data 04/01/2019 per € 253,60 e l'utente ne invoca, pertanto, l'avvenuta prescrizione.

Sul punto giova, preliminarmente, precisare che le fatture RP01722217 del 04/09/2018 e RP00213025 del 04/01/2019, citate nella predetta nota, sono relative ad un contratto differente da quello indicato nel presente procedimento (n. xxx) e sono state già oggetto del procedimento Gu14/596749/23 attivato dall'istante in data 25/03/2023 per le problematiche inerenti alle utenze fisse xxx e xxx e concluso in data 30/05/2023 con verbale di accordo tra le parti nel quale Tim SpA, tra le altre cose, si è impegnato a procedere allo storno integrale dell'insoluto relativo ad entrambe le utenze telefoniche indicate fino a conclusione del ciclo di fatturazione ed a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti.

Pertanto, le fatture RP01722217 del 04/09/2018 e RP00213025 del 04/01/2019 emesse da Tim SpA ed inserite nella nota di sollecito del 08/11/2022 non possono essere oggetto di valutazione nel presente atto.

Relativamente alle restanti fatture oggetto di sollecito di pagamento si evidenzia che la giurisprudenza consolidata è unanime nel considerare il contratto di utenza telefonica come contratto di somministrazione a prestazione continuativa rispetto ai cui crediti vantati dal gestore, al pari di quelli derivanti da contratti analoghi quali quelli di acqua, energia e gas, si ritiene vigente il regime di prescrizione breve e non quella

ordinaria decennale, vale a dire quella prevista dall'art. 2948, c. 4, c.c. secondo il quale gli interessi e, in generale, tutto ciò che “deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi” si prescrivono in cinque anni.

Peraltro, a ulteriore conferma di quanto appena evidenziato, avuto riguardo ai crediti sorti a partire dal 2020, la L. n. 160 del 27/12/2019 (legge di Bilancio 2020) è intervenuta abbreviando ulteriormente il descritto termine quinquennale prevedendo espressamente, all'art. 1, c. 294, che il diritto al corrispettivo relativo ai contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica si prescrive nel termine di due anni.

Nel caso di specie, trattandosi di fatture risalenti all'anno 2013, il relativo credito ricade evidentemente nel termine prescrizione quinquennale. In particolare, avendo l'utente dichiarato di aver ricevuto per la prima volta notizia della presenza dell'insoluto di complessivi € 3.420,22 per le fatture sopra descritte solo con mail del 08/11/2022 da parte della società Credit Factor e non avendo Tim dimostrato in atti l'asserito avvenuto invio all'istante di atti interruttivi del termine prescrizione, il credito oggetto di cessione risulta definitivamente prescritto già dal mese di novembre 2018 e, pertanto, ormai inesigibile. Per quanto precede, Tim dovrà procedere allo storno dell'insoluto di € 3.420,22 in capo ad xxx ceduto impropriamente a Creditfactor S.p.a. ed al ritiro della pratica di cessione del credito avviata tramite la società stessa.

Quanto alla richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese, la stessa non si ritiene accoglibile in quanto l'avvenuta cessione del credito denota ex se la chiusura definitiva del rapporto contrattuale da parte di Tim.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si precisa quanto segue.

L'istante ha documentato in atti di avere trasmesso e consegnato un reclamo all'indirizzo della pec di Tim SpA in data 10/11/2022 ed, inoltre, ha inserito nel

fascicolo documentale la segnalazione trasmessa e consegnata via fax in data 25/07/2013 al numero verde Tim per le utenze mobili xxx.

Nel caso del reclamo del 10/11/2022, la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante per la mancata risposta al reclamo, non può trovare in questa sede accoglimento. In proposito bisogna, infatti, evidenziare come l'operatore sia tenuto all'erogazione degli indennizzi di cui al Regolamento ex Del. 73/11CONS e ss.mm.ii. solo rispetto ad "utenti", vale a dire a soggetti cui sia legato da un rapporto contrattuale in essere, come deducibile ai sensi dell'art. 1, c. 1 lett. f) del citato regolamento (che recita: "*utente*", *ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico*"). Nel caso di specie, il rapporto contrattuale tra l'istante e la parte convenuta non risulta più essere esistente e non si rinviene, pertanto, ad oggi vigente il presupposto predetto.

Per quanto attiene alla nota inoltrata dall'istante nel mese di luglio 2013 si precisa che la stessa consisteva nella segnalazione di una asserita e probabile truffa sulla base della quale l'istante richiedeva di cancellare i dati venuti a disposizione dell'operatore sulla sua persona.

Nel caso di specie vale la pena rammentare quanto disposto dall'art. 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni. In base alla citata norma, in particolare, il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Sul punto l'operatore, seppure la segnalazione sia stata inviata ad un numero di fax indicato dallo stesso e sia stata trasmessa dall'istante nel periodo per il quale è stata effettuata la richiesta di pagamento, si è limitato a dichiarare l'assenza della prova dell'invio di reclami idonei e tempestivi non fornendo la prova di avere trasmesso una

comunicazione scritta nella quale avrebbe dovuto rappresentare all'istante le motivazioni concrete del rigetto della richiesta di disconoscimento in essa avanzato.

Pertanto, ancorchè l'odierno istante abbia inteso disconoscere sin dal reclamo del 25/07/2013 il rapporto contrattuale con Tim, l'avvenuta generazione degli addebiti fatturati dal gestore rendeva quello stesso reclamo sussumibile alla categoria di quelli inviabili da parte degli "utenti".

Ne consegue che, in applicazione dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi che prevede: *"L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300"*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo massimo di € 300,00 a titolo di indennizzo per omessa risposta del reclamo trasmesso mediante fax al numero 800423131 il 25/07/2013.

Relativamente alle richieste di ulteriore indennizzo si precisa quanto segue.

Nell'istanza di definizione la parte istante si è limitata a richiedere l'indennizzo per *"tutti i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle delibere AGCOM"* senza dare contezza dei servizi o dei profili tariffari asseritamente addebitati illegittimamente.

La genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti a fondamento dell'asserita richiesta rende impossibile verificare ed appurare quanto dall'istante dedotto con la conseguenza che la relativa richiesta di indennizzo non può che essere rigettata.

Del pari, non si ritiene possibile riconoscere in capo all'istante l'indennizzo (tecnicamente definito *'penale'* dal legislatore) richiesto ai sensi dell'art. 1, c. 292 della Finanziaria 2020, che recita: *"A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore"*

interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €", dal momento che le fatture oggetto di contestazione, come già detto, risultano emesse in data antecedente la data di entrata in vigore della citata Legge Finanziaria.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta da xxx, per il tramite della Dott.ssa xxx, nei confronti dell'operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.
2. Tim Spa dovrà procedere allo storno dell'insoluto di € 3.420,22 in quanto prescritto ex art. 2948, c. 4, c.c., oltre che al ritiro della pratica di cessione del credito avviata tramite la società Creditfactor S.p.a.
3. Tim Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma pari ad euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25/07/2013, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii. per le ragioni espresse in premessa.
4. La società Tim S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
8. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, lì 30/08/2023

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.