

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/553935/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX - TIM SpA (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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 29/09/2022 acquisita con protocollo n. 0280063 del 29/09/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 29 settembre 2022, l’Utente precisava che: a. riceveva un sollecito di pagamento da parte di una Società di recupero crediti fondato sulle fatture TIM n. XXXXXX del 31/03/2013, n. XXXXXX del 01/05/2013, n. XXXXXX del 24/01/2015 e n. XXXXXX del 13/01/2015; b. le fatture pretese in pagamento – di cui solo due in possesso dell’Utente (la n. XXXXXX e la n. XXXXXX) – si riferivano a contratti e devices sconosciuti dall’Utente e risultavano indirizzate ad un altro soggetto; c. poiché non esiste un rapporto contrattuale che giustifichi gli importi richiesti in pagamento, il credito vantato dall’operatore non può essere riscosso e la cessione del credito notificata all’utente non può essere valida. Alla luce di tali circostanze, l’Utente chiedeva: a. lo storno delle fatture oggetto della richiesta di recupero del credito e di ogni altro ulteriore e diverso insoluto; b. il riconoscimento dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami. L’istante non depositava memoria di replica.

Tim S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava che: a. l'istanza deve essere considerata inammissibile in quanto il credito oggetto di contestazione è stato oggetto di cessione da parte dell'Operatore alla società XXX XXX S.p.A.; b. le fatture contestate dall'Utente risultano corrette in quanto riferite alle linee mobili XXXXXX e XXXXXX su cui rispettivamente in data 31 marzo 2013 e 1° maggio 2013 sono stati attivati 2 piani di rateizzazione contraddistinti dal codice XXXX che prevedeva l'acquisto di un cellulare a rate; c. l'importo delle predette rate risultava pari ad 5,00 € per 24 mesi; d. "le rate risultano tutte regolarmente pagate fino a novembre 2014. Il mancato pagamento delle rate di dicembre causa la cessazione anticipata del piano di rateizzazione con la contestuale emissione di 2 fatture di penale per recesso anticipato di XXXXXXXX per la linea XXXXXXXX e la fattura XXXXXXXX per la linea XXXXXX". Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS (e succ. mod. ed int.). Sempre preliminarmente, con riferimento alla richiesta di storno della somma oggetto del sollecito di pagamento datato 9 agosto 2022 (€ 174,98), va precisato che le vicende relative alla cessione del credito – invocata dall'Operatore – esulano dalla competenza di questa Autorità. Inoltre, consolidata giurisprudenza di legittimità ritiene che il debitore conservi le eccezioni opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (cfr., da ultimo, Cass. Civ., sez. III, ord. 7 giugno 2018, n. 14729 e giurisprudenza ivi citata); 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. Ciò premesso, si ritiene che le richieste della parte istante possano essere accolte solo parzialmente per i motivi qui di seguito esposti. 1. Da quanto acquisito all'istruttoria e dall'analisi del fascicolo documentale relativo alla precedente procedura conciliativa, emerge che: - le fatture pretese in pagamento risalgono agli anni 2013 e 2015 e non sono riferite a consumi, bensì a ratei di prodotti (telefono Samsung) e a penali per recesso anticipato dall'offerta rateale; - l'utente contesta l'acquisto a rate di prodotti TIM, sostenendo l'inesistenza di contratti aventi tale oggetto e riferibili all'utente, e nega recisamente la ricezione di tali prodotti; - TIM, benché a ciò onerata in base alle regole generali in tema di onus probandi, non ha prodotto i contratti che sarebbero alla base delle pretese creditorie vantate (ora dalla società cessionaria) nei confronti dell'utente; - le fatture oggetto di istanza, almeno nelle copie prodotte dal solo utente, recano nell'intestazione un indirizzo diverso da quello dell'Istante; non vi è dunque prova del corretto invio delle stesse al sig. XXXX. Alla luce di tutto quanto rilevato, non risulta provata la legittimità degli addebiti esposti nelle fatture oggetto di istanza. Pertanto, la pretesa creditoria nei confronti del sig. XXXX risulta destituita di fondamento; 2. con riguardo alla richiesta di storno di ogni ulteriore ed eventuale insoluto, la stessa appare generica ed indeterminata e pertanto non potrà che essere rigettata; 3. quanto alla richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'Utente non ha provato né l'esistenza né l'invio di un reclamo e, pertanto, non risultano provate le circostanze di fatto che potrebbero condurre all'applicazione dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. La richiesta di indennizzo andrà pertanto rigettata.

#### DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/09/2022, è tenuta a stornare le fatture n. TIM n. XXXXXXXX del 31/03/2013, n. XXXXXXXX del 01/05/2013, n. XXXXXXXX del 24/01/2015 e n. XXXXXXXX del 13/01/2015. La società TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Roberto Saini