



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/472477/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – DIGITAL BROKER XXX**

**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 l’istanza della società XXX, del 07/11/2021 acquisita con protocollo n. 0436328 del 07/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'addebito di costi non dovuti per il passaggio ad altro operatore. In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue. a) La società istante migrava la numerazione 0721 – 49XXXX verso l'operatore TIM XXX il 25 maggio 2018 come da fattura allegata agli atti del presente procedimento; b) successivamente alla suddetta migrazione l'operatore Digital BrokerXXX emetteva fatture con l'addebito di costi non dovuti per un importo totale di euro 156,27 (centocinquantasei/27); c) il 13 luglio 2018 la società istante inviava reclamo scritto per email all'operatore telefonico contestando gli importi addebitati; d) circa due anni dopo e cioè nell'agosto 2020 veniva notificata dalla Società XXX, la cessione del credito e la richiesta del pagamento per complessivi euro 156,27 centocinquantasei/27).relativa al mancato pagamento delle fatture emesse da luglio 2018 ad ottobre 2018 da Digital Broker. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue: 1) rimborso o indennizzi di euro 156,27 (centocinquantasei/27).

Digital Broker XXX con memoria depositata nei termini di legge, eccepisce il difetto di legittimazione passiva del gestore chiedendo la sua estromissione. In particolare ha chiesto il rigetto della domanda facendo presente quanto segue. a) Innanzi tutto ha dichiarato che il credito di euro 139,29 (centotrentanove/29) avanzato dall' Autocarrozzeria XXX era stato ceduto alla Società XXX e che, pertanto, l'operatore difettava di legittimazione passiva, non essendo più titolare del credito ceduto già dal mese di agosto 2020; b) a tal fine ha allegato lettera inviata all'istante da parte della società XXX il 24 agosto 2020 ove la Società di recupero del credito informava l'utente della cessione del credito in questione; c) per la motivazione di cui sopra l'operatore ha ritenuto di non dover aderire alla definizione per difetto di legittimazione passiva, d) infine, ha invitato l'istante a rivolgersi alla Società XXX e ha chiesto di essere estromessa dal presente giudizio.

Preliminarmente si osserva che l'eccepito difetto di legittimazione passiva in capo al gestore convenuto non trova accoglimento in questa sede. Alla luce della documentazione acquisita agli atti risulta che: a) parte istante ha reclamato con email del 13 luglio 2018 la debenza degli addebiti successivi alla migrazione della numerazione fissa verso altro operatore; dal luglio 2018 ad agosto 2020, cioè per circa 2 anni, la società istante non ha più ricevuto solleciti di pagamento, né risposta al reclamo inviato, né tanto meno la comunicazione dello stesso gestore che il credito sarebbe stato ceduto ad una società di recupero dei crediti.

L'unico comunicazione ricevuta è stata quella del 24 agosto 2020 con cui la società XXX informava l'utente dell'avvenuta cessione del credito in questione e che la stessa era diventata titolare del credito vantato nei confronti dell'istante per euro 132,29 (a titolo di sorte capitale) e per euro 16,98 (a titolo di spese), sorto in virtù dell'originario rapporto contrattuale tra l'istante e Digital Broker XXX. Risulta, pertanto, evidente che non è stato l'operatore Digital a notificare la cessione del credito, bensì la stessa società XXX di recupero del credito. In merito, inoltre, il comma 2 dell'articolo 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera Agcom n. 203/18/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone che “sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero dei crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, ad eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente”. Nel caso in esame, dunque, non sussistono i presupposti per estromettere l'operatore in quanto lo stesso non risulta aver comunicato la notifica della cessione del credito all'istante né altra comunicazione di recupero o sollecito di pagamento e soprattutto perché l'istante ha contestato gli addebiti con apposito reclamo del 13 luglio 2018 e con l'inoltro dell'istanza di conciliazione del 14 settembre 2020 (UG/326270/2020), ossia subito dopo la comunicazione della società di recupero crediti.

Si rammenta che l'interpretazione adottata dalla competente Direzione Agcom ai fini della esatta individuazione della legittimazione passiva nei procedimenti pendenti innanzi ai Co.re.com., conforme all'orientamento giurisprudenziale formatosi in materia, esclude dall'applicazione del Regolamento di procedura su citato le controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito. In termini pratici ciò significa che non ci deve essere stata contestazione 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" L'operatore, dunque, non può eccepire l'inammissibilità della procedura per difetto di legittimazione passiva e deve, altresì, adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e stornare gli addebiti illegittimamente fatturati dopo la migrazione dell'utenza in oggetto verso altro operatore, con conseguente ripulitura amministrativo contabile della posizione dell'utente

#### DETERMINA

- DIGITAL BROKER XXX, in accoglimento dell'istanza del 07/11/2021, è tenuta a • adottare tutte le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e stornare gli addebiti illegittimamente fatturati dopo la migrazione dell'utenza in oggetto verso altro operatore • ripulire la posizione amministrativa- contabile dell'utente.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)