



DELIBERA n° 57

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/619774/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 04/12/2023;

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”*, di seguito denominato *“Codice”*, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il *“Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana”* (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale 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;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° Corecom il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023 e



scadenza il 04/10/2023, e che con nota 38886 del 12/10/2023 tale incarico è stato rinnovato, senza soluzione di continuità, per ulteriori 3 mesi con decorrenza dal 05/10/2023;

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 operatori", di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 11/07/2023 acquisita con protocollo n. 0184225 del 11/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX lamenta il fatto di non avere ricevuto, per come dovuto, alcun genere di fattura per i servizi fruiti dalla Telecom. Ciò, nonostante i solleciti fatti per via telefonica, per ottenere tali informazioni e chiarimenti. Per tale stato di cose, è stato quindi costretto a pagare il quantum dovuto, dopo aver mensilmente telefonato al gestore. Appellandosi al codice del consumo ed al codice civile, per tale situazione viene richiesto un indennizzo di euro 500,00

2. La posizione dell'operatore

Nelle memorie depositate dal gestore telefonico Telecom Italia spa, viene evidenziato che "dalle verifiche nei sistemi applicativi, la linea XXXXXXXXX è attiva a nome dell'istante dal 07/11/2006, con sede impianto in Via XXXXXXXXXXXXXXX - 96017 Noto. Il cliente, ha aderito alla disabilitazione dell'invio cartaceo delle fatture dal 27/03/2023, pertanto, le stesse vengono inviate tramite e-mail. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, si rileva che la linea oggetto di istanza è attiva con l'offerta Premium Per te Mega. Il cliente ha aderito alla disabilitazione dell'invio cartaceo delle fatture dal 27/03/2023, pertanto, le stesse vengono inviate tramite e-mail all'indirizzo indicato e cioè: XXXXXXXXX@gmail.com". Il gestore inoltre afferma che "le fatture emesse fino a marzo 2023 venivano spedite con addebito delle spese postali di € 3,00 al già evidenziato indirizzo mail. In seguito alla disabilitazione dell'invio cartaceo, a partire dal conto di aprile 2023, le fatture sono state inviate solo tramite e-mail con risparmio delle spese postali, per il cliente stesso, che non vengono più addebitate in



fattura". l'operatore aggiunge inoltre che "dalle verifiche nei sistemi TIM, inoltre, non risultano reclami del cliente o richieste di ripristino dell'invio della fattura in formato cartaceo con conseguente addebito delle spese postali. Se il cliente vuole la consegna delle prossime fatture con recapito postale, può effettuare la richiesta autonomamente sul sito My Tim oppure può contattare il servizio clienti 187". La Telecom Italia S.p.A. chiede al Corecom Sicilia di voler "nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti".

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della vicenda in parola e dall'esito dell'udienza nel tentativo di conciliazione, è apparsa evidente che in discussione una richiesta di risarcimento del danno eventualmente patito, piuttosto che un effettivo disagio subito per disfunzioni. Pertanto la fattispecie non è di pertinenza di questo Organo, bensì appare di competenza di un eventuale approfondimento e giudizio da parte del giudice ordinario. Difatti, non vengono allegati nè reclami nè altro genere di prove, da parte istante, che possano comprovare l'effettiva mancata ricezione dei documenti contabili, dalle quali si possa determinare qualsivoglia indennizzo. Per una questione di principio, lo stesso istante, ha dichiarato di non voler fruire del servizio gratuito di consultazione del proprio estratto contabile, attraverso l'applicazione che lo stesso gestore mette a disposizione dei suoi clienti. L'istante stesso, ha insistito pure nel disconoscere la richiesta di aver voluto fruire del servizio notifica attraverso mail dei conti telefonici, seppur beneficiando della scontistica applicata, per il mancato invio cartaceo delle fatture. In sede di udienza, è stato inoltre accertato che l'indirizzo mail dell'istante, coincide con quello eventualmente utilizzato e trascritto nelle memorie dal gestore per l'invio delle necessarie comunicazioni e lo stesso cliente è stato reso edotto della possibilità di richiedere in forma scritta al gestore l'invio di quanto eventualmente mancante, per ovviare ad eventuali futuri disguidi. Pertanto, non si ritiene che sulla base degli elementi raccolti, si possano accettare le richieste di indennizzo avanzate dall'istante e si ritiene opportuno operarne il rigetto.

DELIBERA

Sulla scorta di quanto discusso e di quanto sopra relazionato, le richieste avanzate in sede conciliativa, attraverso questo Corecom, da parte di XXXX XXXX avverso il gestore telefonico Telecom Italia spa, vanno rigettate.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 04/12/2023

IL PRESIDENTE