

DELIBERA n°_91_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/263636/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 02/04/2020 acquisita con protocollo n. 0148143 del 02/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, lamenta che gli è stato addebitato il costo per un decoder mai richiesto e destinato ad una terza persona, a lui sconosciuta. Ciò gli ha comportato l'addebito, sul suo conto corrente, della spesa, la restituzione a suo carico dell'apparato e la trasmissione al gestore di numerosi reclami, mai riscontrati. Viene inoltre lamentata la tariffazione a 28 giorni dei servizi a lui resi, nonché il malfunzionamento, l'interruzione e la sospensione della sua fornitura telefonica. Vengono quindi richiesti 3150, 00 euro tra indennizzi, violazione della privacy, fornitura non concordata, etc, nonché l'annullamento di qualsiasi pretesa debitoria avanzata dal gestore.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, nel corso delle memorie difensive, la Telecom Italia spa, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza, essendo la stessa redatta in mancanza dei fatti che scaturiscono il contenzioso, così come previsto all'art. 6 della Delibera 203/18/Cons. Il formulario, risulta, a detta del gestore, redatto genericamente ed i fatti non vengono narrati, non consentendo allo stesso di approntare una linea difensiva. Le memorie inoltrate della Telecom, proseguono rilevando che non sussistono gestioni tecniche in merito ai lamentati problemi di fruizione della linea telefonica contrattualizzata ed il cliente non specifica neanche i periodi a cui, gli stessi, eventualmente, si riferiscano. E' invece presente il reclamo, recante la data del 24 novembre 2017, riguardante la consegna di un apparato presso la portineria della sua abitazione. A ciò veniva dato riscontro in data 8 gennaio 2018, con l'invito a restituire quanto ricevuto. L'istante provvedeva quindi a spedire indietro il prodotto il 6 febbraio 2018. Nel febbraio 2018, veniva riscontrato parzialmente il reclamo promosso dall'istante circa quanto in parola e veniva riconosciuto un importo pari a 71,76 euro, pari al 50% del valore dell'apparato. A maggio 2018, il gestore accoglieva in toto il reclamo e attribuiva all'istante la somma di euro 143,52, quale rimborso totale del costo del prodotto. Il cliente continuava a reclamare sempre gli

stessi motivi ed avanzava la pretesa di rimborso delle spese di spedizione sostenute pari a 14,50. Sulla fattura 3/2018 risulta rimborsato per intero l'importo relativo all'addebito del prodotto. Per ciò che attiene la fatturazione a 28 gg, il gestore replica sostenendo di avere predisposto il rimborso di 44,02 euro sul conto maggio 2018 e di aver riscontrato i reclami evidenziati dall'istante, sin quando gli stessi non sono diventati inutilmente ripetitivi. A fronte della richiesta di indennizzo "per affermazioni non veritiere" avanzata dall'istante, il gestore evidenzia che ciò non è prevista da alcuna normativa, così come tutte le altre richieste di ristoro, che sono infondate e rigettabili. Per siffatti motivi, la Telecom respinge ogni addebito e chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente all'esame della pratica in discussione è dovere di questa Autorità stigmatizzare le affermazioni, più volte, sottoscritte dall'istante, nel corso delle sue memorie esplicative. Si è infatti rilevato un linguaggio non appropriato e non rispettoso del contesto e della stessa controparte, nonché dei rappresentanti della stessa difesa. Il comportamento assunto dall'istante nonché i toni pesanti ed affatto concilianti, non sono in linea né con le procedure regolamentari previste nella trattazione di tali contenziosi, né con un contesto di normale convivenza e discussione della parti, seppur contrapposte. Nel merito dell'istanza prodotta, pur comprendendo i motivi della richiesta di inammissibilità dell'esame, sollevata dal gestore, per la violazione di quanto previsto all'art. 6 della Delibera 203/18/Cons, circa la imperfetta stesura del formulario da parte proponente, essendo stato, lo stesso, redatto genericamente e senza la necessaria illustrazione dei fatti in contestazione, si ritiene comunque di dover trattare quanto in parola, nella considerazione che lo stesso istante ha allegato in piattaforma, ampia memoria relativa agli accadimenti occorsi che consente, comunque al gestore di formulare le sue repliche difensive, ivi comprese le segnalazioni di disfunzioni sulla linea, derivanti dalla produzione del cliente, delle copie dei ticket in corso di lavorazione. Analizzando in dettaglio le richieste avanzate dall'odierno proponente si ritiene che non sempre ci sia un riferimento ad un ambito regolamentare, in materia di contenzioso tra clienti e gestori delle telecomunicazioni. E' questo il caso quando l'istante fa riferimento alla fornitura e giacenza del decoder presso la portineria della sua abitazione, piuttosto che quando richiede un indennizzo per le affermazioni non veritiere o della mancata comunicazione relativa al disatteso ritiro dell'apparato lasciato in giacenza. Parimenti non possono essere avallate le richieste di indennizzo o rimborso avanzate ove siano state già soddisfatte con i rimborsi in fattura evidenziati dal gestore. E' questo il caso riscontrato nelle fatturazioni n. 3 del 2018 (143, 52 euro per restituzione apparato che porta la fattura in attivo di ulteriori 44,02 euro rispetto al totale da pagare); n. 5 del 2018 (che sottrae i precedenti 44,02 euro di attivo e li defalca dalla fattura in corso); n. RVD1657500 (RESTITUZIONE COSTO ELENCO TELEFONICO 2017) Sono invece ammessi ad indennizzo nonché a rimborso le seguenti voci, evidenziate dallo stesso istante, in quanto ammissibili e non giustificate nel corso delle memorie difensive del gestore: 1) spese di spedizione dell'apparato per euro 14,65 per come giustificato dall'istante; 2) restituzione delle 6 rate di tim vision addebitate per errore per un totale di

euro 17,94; 3) restituzione complessiva addebito per numerazione speciali non effettuate per un totale di euro 3,38; 4) riconoscimento indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami da parte del gestore. In questo caso, tale riconoscimento, applicato ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons, secondo quanto previsto al comma 2 è applicato in misura unitaria, stante la ripetitività degli argomenti trattati. Viene altresì riconosciuto un indennizzo per quanto riguarda le numerose segnalazioni di guasto sulla linea, riscontrabili dalle copie dei ticket, forniti dall'istante. Se è vero che il gestore contesta tale interruzione, è palese che quanto allegato in piattaforma è facilmente evincibile. In questo caso bisognerà procedere in maniera forfettaria, sia perché dagli stessi ticket, non si evincono con precisione le durate degli interventi di manutenzione, sia perché lo stesso istante omette di chiarire quali siano i periodi certi di mancata fornitura, indicando genericamente 74 gg. Si presuppone che il guasto più rilevante dalle tracce emerse dai richiamati ticket sia quello del periodo giugno/luglio 2018 e metà luglio / metà agosto 2018. Pertanto, considerato che l'articolo 6 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons prevede un corrispettivo giornaliero di euro 7,50 X 2 (voce + dati) sulla base di 30 gg (presumibili di disagio), il relativo indennizzo da riconoscere all'istante sarà pari a 450,00. Null'altro spetta valutare alla Scrivente Autorità e pertanto la Telecom Italia spa, nel suo complesso dovrà versare in favore dell'istante la somma di euro 786,00 euro.

DELIBERA

1. In osservanza a quanto evidenziato nelle motivazioni espresse in premessa, in riferimento al contenzioso in discussione, la Telecom Italia spa dovrà riconoscere il pagamento complessivo di euro 786,00, in favore dell'istante XXXX XXXX. Tale pagamento dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato allo stesso ricorrente, presso il domicilio indicato in piattaforma conciliaweb. Sarà sempre possibile, dietro accordo separato e successivo tra le parti, da comunicare alla scrivente Autorità, utilizzare differente modalità di accredito delle somme indicate.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE