

**DELIBERA n°\_95\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/407115/2021)  
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 20/03/2021 acquisita con protocollo n. 0138574 del 20/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, XXXX XXXX, intestataria di un contratto ultra ventennale con TIM S.p.A. per la linea fissa numero XXXX XXXX, narra che a novembre 2019, ha richiesto l'attivazione dei servizi pay-tv Now tv (ora Now) e Dazn. Tali servizi sono stati attivati il 12/12/2019 al prezzo di €29.99 al mese. A fine gennaio 2020, la predetta istante, narra di aver comunicato la cessazione dei servizi tramite chiamata al 187, recedendo dal rapporto. Dopo molteplici reclami, il 19/04/2020, la TIM S.p.A. ha comunicato, tramite e-mail, l'avvenuta cessazione del servizio, precisando che avrebbe provveduto al rimborso delle mensilità indebitamente pagate fino alla data del 16/04/2020. Nella fattura di maggio, veniva quindi praticato il rimborso di euro 74,98, per le somme pagate da gennaio 2020 fino al 16 aprile 2020. Ad oggi, però, nonostante l'e-mail di disdetta ed il parziale rimborso, i servizi Now e Dazn sono ancora attivi e conseguentemente TIM S.p.A. continua a addebitare ingiustificatamente la somma di euro 29.99 sulla linea XXXX XXXX. Sono stati quindi effettuati numerosi reclami scritti e telefonici, ma nulla è cambiato e lo stesso tentativo di conciliazione di febbraio 2021, non ha risolto la situazione. Viene pertanto lamentata : 1) l' OMESSA CESSAZIONE DEL SERVIZIO DOPO IL RECESSO DAI SERVIZI NOW- TV E DAZN, tenuto conto che sino ad oggi sono stati indebitamente corrisposti euro 343,89 dei quali si chiede il rimborso; 2) MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI in considerazione delle innumerevoli segnalazioni del disagio rimasti senza risposta; 3) IMPOSSIBILITÀ A CAMBIARE TARIFFA O OPERATORE, tenuto conto che la mancata gestione del recesso, ha determinato notevoli problemi, sia per la perdita di tempo nel tentativo di risolvere la situazione , sia per l'impossibilità di cambiare gestore telefonico per la mancata possibilità di riattivare i servizi Now Tv e Dazn, in quanto risultando già attivi non si rendevano trasferibili, ad altre offerte . L' esborso mensile, per il mancato cambio di operatore telefonico ha quindi provocato un maggiore esborso di €27,41 al mese che vanno rimborsati unitamente all'indennizzo per quanto occorso pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione non richiesta, sino alla data odierna"; 4) CANCELLAZIONE UNILATERALE DELLO SCONTO FEDELTA' "TIM SMART INTERNET +", difatti, la situazione in atto, ha inoltre provocato la cancellazione, da agosto 2020, di uno sconto in fattura precedentemente concesso alla stessa istante per un importo di euro 5,39 mensili

che andrebbero restituiti sino alla data odierna. Complessivamente vengono richiesti come rimborsi, indennizzi e spese di procedura, somme per euro 2442.00.

## **2. La posizione dell'operatore**

In riferimento alla presente istanza di definizione, il gestore, nel corso delle sue memorie difensive, rileva che, da verifiche effettuate, negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 03/04/20 l'istante inoltra una pec per chiedere la disattivazione dei servizi in contestazione. Con lettera del 19.04.20, all'istante veniva comunicata la cessazione dei servizi e veniva disposto un rimborso pari ad € 74,98 Iva inclusa. Tale rimborso è presente sul conto Maggio 2020. Al riguardo, viene precisato che all'istante non può essere riconosciuto nessun tipo di indennizzo, in quanto la fattispecie in contestazione, riguarda la ritardata cessazione di un servizio, per il quale è previsto solo il praticato rimborso. Le memorie della Telecom, proseguono osservando che è da considerarsi infondata anche la richiesta di indennizzo per la mancata migrazione e variazione del profilo tariffario, a causa della ritardata cessazione dei servizi in contestazione, in quanto i suddetti servizi, non impediscono la migrazione o la variazione del profilo. Alla luce di quanto esposto, atteso il rimborso già effettuato, l'istante, a parere del gestore, non ha diritto a nessun indennizzo, e di conseguenza l'istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

## **3. Motivazione della decisione**

La narrazione dei fatti, riguardanti l'odierna controversia, non chiarisce, del tutto, le responsabilità da attribuire e gli eventuali contenuti contestati. Le lamentele dell'istante, sembrerebbero prevalere sulle giustificazioni fornite dal gestore, considerato che quest'ultimo, non sconfessa del tutto, la mancata disattivazione dei servizi accessori (Now Tv e Dazn), così come da esplicita richiesta del cliente. Qualche incertezza, nasce sui tempi di applicazione degli eventuali indennizzi e rimborsi, avuto riguardo che, agli atti, esiste anche una richiesta di disdetta dall'intero contratto di fornitura dei servizi telefonici, recante la data del novembre 2020. Di questa manchevole esecuzione, l'istante non ne fa cenno, salvo poi richiedere invece il rimborso dei canoni per i servizi accessori, sino alla data di conclusione del procedimento in parola, così come l'attribuzione del mancato sconto praticato di 5,29 mensili dall'agosto 2020. Non convince - così come d'altronde è contestato dalla telecom - la tesi che la mancata migrazione verso altro gestore telefonico - sia stata determinata dalla mancata disattivazione dei servizi accessori contestati, in ragione del fatto anche che lo stesso istante li voleva disattivati dalla Telecom e contestualmente riattivati con il nuovo gestore!! Decadono quindi gli eventuali presupposti per attribuire un indennizzo per l'eventuale mancata migrazione dell'utenza, che così come evidenziato nel corso del formulario inoltrato da parte proponente. Quanto richiesto sarebbe più assimilabile ad un eventuale risarcimento del maggior danno subito, proprio in ragione dell'individuazione di un corrispettivo (circa 28 euro) mensile, da rimborsare, quale maggior onere pagato per la permanenza in Tim. Cosa che non può essere presa in considerazione dalla Scrivente Autorità. Piuttosto, è comprovata dall'invio delle fatture all'istante sino a marzo 2021, l'effettiva attribuzione

del pagamento dei servizi contestati, addebitati su conto corrente del cliente, nonostante le precedenti rassicurazioni circa una loro avvenuta disattivazione. In questo caso, il rimborso è dovuto nella misura richiesta pari a 343,89 euro. Non è dovuto, così come da regolamento in materia, il richiesto indennizzo, in ragione del fatto, che, comunque, l'istante ha beneficiato del servizio, a questo punto in maniera gratuita, limitando del tutto, il suo eventuale disagio. A fronte dei documentati reclami inviati al gestore per la disattivazione dei servizi di pay tv e per la restituzione delle somme indebitamente attribuite, tutti ben documentati ed allegati in piattaforma, nulla replica il gestore per giustificare la sua mancata o tardiva risposta. Pertanto ai sensi dell'art 12, dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, tale indennizzo, è da applicare nella sua misura massima di euro 300,00, computato in maniera unitaria nonostante la reiterazione dei reclami perchè riconducibili al medesimo disservizio. Viene infine ammessa la richiesta di ristoro delle spese di procedura sostenute da parte proponente, tenuto conto della lungaggine burocratica, della copiosa documentazione prodotta e della reiterazione delle richieste vanamente rivolte al gestore circa una risoluzione della tematica esposta. Tale ristoro sarà pari a 100,00 euro. Pertanto complessivamente il gestore dovrà rimborsare la somma di euro 343,89 , quali somme pagate dal cliente ma non dovute, nonchè indennizzare con la somma di euro 400,00 l'istante, in ragione dell'indennizzo citato e del riconoscimento delle spese di procedura. Complessivamente la somma dovuta dal gestore all'istante è pari quindi a 744,00 euro.

## **DELIBERA**

**1.** Per le motivazione in premessa trattate e relazionate, la Telecom Italia spa è tenuta al pagamento della somma complessiva di euro 744,00 in favore dell'istante XXXX XXXX. Tale somma dovrà essere pagata entro il termine di 60 gg dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate fornite dall'istante, IBAN n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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.

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

*Palermo 08/09/2021*

IL PRESIDENTE

