

DELIBERA n°_48_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/206351/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 XXXXXXXX del 19/11/2019 acquisita con protocollo n. 0498706 del 19/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, in sintesi, ha rappresentato che in data 20/11/17 ha fatto un contratto presso un negozio per passare l'utenza telefonica n. XXXXXXXX dall'operatore Tiscali a TIM, con abbonamento in promozione a 24,90 per 4 anni con tecnologia in fibra. Per motivi sconosciuti non è stato possibile avere attivata la fibra per cui l'operatore della TIM ha fatto un allaccio normale di ADSL in attesa della fibra con lo stesso prezzo. Nonostante le diverse telefonate effettuate, la linea è stata attivata in data 26/02/2018. Alla ricezione delle fatture rileva che il prezzo del solo abbonamento era sempre superiore a quello pattuito. Nonostante il reclamo, presentato tramite i canali informatici, la convenuta ha sostenuto che il costo dell'abbonamento era corretto, e nessun cenno veniva fatto riguardo al lamentato ritardo dell'attivazione. Per i fatti rappresentati ha richiesto:

1) un indennizzo per 98 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio per un ammontare di € 686;

2) il riallineamento delle bollette all'importo pattuito con il relativo rimborso delle somme pagate in più per un totale di € 200;

3) il passaggio nel più breve tempo possibile alla fibra con prezzo bloccato € 24,90 per 4 anni ed in alternativa che il prezzo rimanga bloccato a € 24,90 fino a quando non avverrà il passaggio alla fibra nel caso in cui ci vorrà più di 4 anni

2. La posizione dell'operatore

Parte convenuta, in sintesi, in riferimento alla presente istanza di definizione ha rappresentato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data

05.01.18 l'istante sottoscriveva richiesta di rientro in Telecom con il servizio Tim Smart. L'utenza risulta attivata in data 10.02.18 relativamente al servizio fonia mentre l'adsl risulta attivata in data 26.02.18, pertanto nei tempi previsti dalla normativa vigente; il rientro dell'utenza è avvenuto nei tempi previsti e cioè 30 giorni dalla richiesta, così come il servizio adsl risulta attivato nei tempi previsti dalle condizioni generali di contratto adsl e fibra, le quali all'art. 5 stabiliscono che: " il tempo massimo di attivazione del servizio adsl è di 50 giorni solari dall'attivazione del servizio voce". Non vi sono stati ritardi nell'attivazione del servizio, il tutto confermato dall'assenza assoluta di reclami da parte dell'istante il quale ha presentato un solo reclamo in merito al ritardo nell'attivazione della linea in data 27 gennaio 2019, circa dopo 8 mesi dall'attivazione del servizio stesso, al quale è stato dato tempestivo riscontro. In merito evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Risulta infondata anche la contestazione circa gli addebiti in fattura diversi da quelli pattuiti, in quanto a seguito dell'attivazione del servizio all'istante sono state inviate, come da normativa vigente, le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta attivata, nella quali venivano indicate anche le modalità per poter recedere dal contratto se l'attivazione non rispecchiava quella richiesta. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, in quanto l'istante anche per tale doglianza non ha sollevato nessun tipo di reclamo. Alla luce di quanto esposto, la convenuta asserisce che non ravvedendo responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A. e non riscontrando inadempimenti contrattuali l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto. Con MEMORIA DI REPLICA l'istante, contesta tutto quanto dedotto dalla convenuta, insite nelle richieste già formulate in istanza e disconosce la sottoscrizione della proposta di abbonamento depositata in atti dalla TIM rilevando differenze nella calligrafia della firma riportata nel documento ed al fine di effettuare un confronto ha depositato la propria carta di identità riservandosi di adire le vie legali in altra sede.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ma le doglianze dell'istante non meritano accoglimento per le motivazioni che seguono. Le richieste di cui al punto 1) e le richieste di cui al punto 2) vengono trattate contemporaneamente. Il ricorrente contesta la ritardata attivazione dell'utenza telefonica oggetto della controversia che ci occupa, contesta gli addebiti in fattura ritenendoli diversi da quelli pattuiti e chiede il rimborso delle somme pagate in più; a supporto di quanto sostenuto ha allegato copia, sottoscritta dal ricorrente e di un addetto alla vendita, di una proposta di attivazione offerta contrattuale, con richiesta rientro in Telecom, datata 20/11/2017 e copia di depliant per un servizio che veniva offerto in promozione. Altresì l'istante ha depositato in atti copia una seconda proposta di attivazione offerta contrattuale che risulta senza data e firmata solamente da un addetto alla vendita. Per la convenuta

non vi sono stati ritardi nell'attivazione del servizio e risulta infondata anche la contestazione circa gli addebiti in fattura diversi da quelli pattuiti, il tutto confermato dall'assenza assoluta di reclami, nei tempi previsti, da parte dell'istante; a supporto di quanto sostenuto allega proposta di attivazione offerta contrattuale sottoscritta dall'istante in data 05.01.2018 e le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta che sarebbe stata attivata, inviate al ricorrente in data 06.02.2018, nella quali venivano indicate anche le modalità per poter recedere dal contratto se l'attivazione non rispecchiava quella richiesta. Ebbene la proposta di attivazione, sottoscritta in data 20/11/2017, depositata dall'istante non può ritenersi valida prova in quanto risulta depennata e non può considerarsi probante neanche il depliant di un servizio che veniva offerto in promozione nel quale sono stati annotati dei costi, allegato in atti sempre dal ricorrente, in quanto tale documento, oltre a non essere sottoscritto da un agente incaricato dall'operatore telefonico, non ha le caratteristiche necessarie affinché possa considerarsi una valida offerta commerciale non figurando neppure il destinatario dell'offerta. Neanche la seconda proposta di attivazione contratto depositata al fascicolo dal ricorrente può essere presa in esame atteso che essa risulta priva di data e di sottoscrizione dell'istante. Diversamente, la documentazione depositata al fascicolo dalla convenuta a sostegno di quanto dedotto, è da ritenere valida prova, da essa non si ravvedono responsabilità contrattuali addebitabili a Telecom Italia S.p.A. e per effetto vengono rigettate le richieste dell'istante di cui al sub 1) e sub 2). Sul disconoscimento della firma e sulla difformità del contratto si evidenzia che il contratto depositato dalla convenuta risulta debitamente datato e firmato dall'istante e non ha rilevanza che egli, con la contromemoria, ha rappresentato che la firma apposta su tale documento è falsa, in quanto avrebbe dovuto far pervenire in merito una denuncia presentata agli organi preposti; altresì si rappresenta che esulano dalla competenza del Corecom adito le contestazioni relativi alla non ascrivibilità della firma del contratto all'istante e si ribadisce che la denuncia tecnicamente qualificabile come disconoscimento di firma può essere fatta valere dal ricorrente solamente dinnanzi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Non vengono accolte neanche le richieste di cui al punto 3) in quanto, come ripetutamente evidenziato dalla giurisprudenza, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento approvato con delibera Agcom 203/18/CONS s.m.i. , l'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che le richieste in esame, in quanto connesse ad un obbligo di facere restano estranee alla cognizione del Corecom e vanno, pertanto, respinte.

DELIBERA

1. Per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente, il rigetto di ogni richiesta formulata dal sig. Romano Giuseppe con il GU14 /206351/2019 nei confronti della società TIM S.p.A (Kena mobile).

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 12/05/2021

IL PRESIDENTE

