

**DELIBERA n°\_51\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/351967/2020)**

### **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 11/11/2020 acquisita con protocollo n. 0471410 del 11/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte attorea con l'istanza che ci occupa, in sintesi, ha lamentato l'addebito di servizi mai richiesti per un ammontare di €20,00 ogni mese, con la dicitura "internet pay - contenuti web" ed ha rappresentato che tali addebiti risultano attivi dal 10.04.2017 come assicurato dall'operatore di call center contattato. Per i fatti accaduti ha richiesto: 1) il rimborso totale delle somme trattenute indebitamente per tutto il periodo dalla data di attivazione 10.04.2017; 2) rimborsi/indennizzi per euro 500,00.

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

Parte convenuta, con la memoria regolarmente depositata, ha rappresentato che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, in data 10/04/2017 l'utenza in contestazione risulta attivata con Offerta Tim Smart Internet +. Il servizio INTERNET PAY è stato attivato, al costo di €20,00 al mese, il 13 luglio 2018 ( fattura agosto 2018) e cessato il 09-09-2019 ( fattura settembre 2019), per un totale di € 260,00. L'istante è già stato rimborsato nelle fatture di settembre e ottobre 2019 (erroneamente è stato rimborsato in più, per un tot. € 280,00 ) ed allega documentazione a prova di ciò. Con riferimento al reclamo del cliente del 01.10.2020 ha rappresentato che esso è stato lavorato il 5-10-2020. Pertanto appare evidente, per la convenuta, che l'istanza de quo è da dichiarare inammissibile per cessata materia del contendere in quanto lo storno e il rimborso delle somme in contestazione è stato effettuato precedentemente all'avvio del presente procedimento. Deduce che nessun indennizzo spetta all'istante per attivazione di servizi non richiesti, in quanto tali servizi risultano attivati il 13.07.2018 ed il reclamo, con il quale è stata rappresentata l'erronea attivazione del servizio in argomento, è stato effettuato in data 01.10.2020 circa due anni dopo l'addebito in fattura, quando era stato già effettuato, in ottica di correttezza commerciale il rimborso

delle somme in contestazione. Evidenzia che in merito 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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Alla luce di ciò ha chiesto il rigetto delle richieste dedotte nell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Prima di entrare nel merito della questione, si rileva che parte attorea non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia dalla convenuta, e pertanto gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della convenuta ed altresì rileva, nel caso di specie, che l'istanza risulta carente di documentazione comprovante quanto asserito. Detto ciò, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito esposte. La ricorrente ha rappresentato di avere avuto addebitati costi per l'attivazione, non richiesta, dell'opzione Internet PAY dal 10.04.2017 e ne chiede il rimborso ma non ha depositato prove a sostegno della richiesta. La convenuta ha asserito che l'opzione Internet PAY è stata attivata in data 13.07.2018 (fattura agosto 2018) e cessata il 09-09-2019 (fattura settembre 2019), per un totale di € 260,00 ed ha rappresentato, allegando documentazione a prova, che il cliente è già stato rimborsato e pertanto la richiesta di cui al sub1) viene rigettata. Con riferimento alla richiesta di cui al sub2) si evidenzia che essa è generica e 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 atteso che il costo dell'opzione Internet PAY attivata è stato regolarmente evidenziato nelle fatture ma l'istante non ha segnalato l'erronea attivazione all'operatore tempestivamente infatti ha effettuato reclamo solamente in data 01.10.2020 cioè dopo circa due anni dal primo addebito in fattura e pertanto la richiesta di qualsivoglia indennizzo è rigettata.

## **DELIBERA**

**1.** per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente, il rigetto di ogni richiesta formulata con il GU14/351967/2020 dal sig. XXXXXXXX avverso TIM SpA (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

