

**DELIBERA n°\_45\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/601588/2023)**

## **Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 13/09/2023;

**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** il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

**VISTO** che con DDG 2617 del 21/06/2023 il Dott. Gianpaolo Simone, con decorrenza dal 01/07/2023, è stato posto in aspettativa e che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023;

**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 17/04/2023 acquisita con protocollo n. 0104708 del 17/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’odierno istante sig. XXXX XXXX , nel corso della sua richiesta, regolarmente depositata in piattaforma, descrive che e’ stato convinto a migrare da Vodafone a Tim la linea di casa, XXXXXXXXX, e la linea dello studio, XXXXXXXXX, con la promessa della attivazione del voucher governativo per la linea dello studio e della fibra per la linea di casa, che di fatto avrebbe mitigato il costo del canone. Inoltre, è stato convinto dallo stesso promoter commerciale a trasformare in business l’utenza di casa. Entrambe le promesse, a detta dello stesso, sono però andate disattese, e pertanto ha inviato al gestore telefonico una pec, il 14/12/2022 per contestare la mancata attivazione del promesso sconto nonché della fibra. Non avendo avuto riscontro alle sue richieste ha ulteriormente sollecitato una risposta sino a chiedere il recesso del contratto. Nel corso di questa procedura, l’istante chiede quindi che: per la linea dello studio, XXXXXXXXX, sia applicato il promesso voucher che abbatterebbe il canone mensile al costo di 19,90 euro, mentre informa che la linea di casa sarà migrata ad altro operatore.

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

Telecom Italia spa, gestore dei servizi telefonici, oggi in contestazione, nel corso della sua memoria, regolarmente depositata agli atti, chiede che venga accertata e

dichiarata l'infondatezza dell'istanza presentata da XXXX XXXX. Quanto sopra è motivato dal fatto che : l'istante ha lasciato insolute tutte le fatture dalla data di rientro in TIM e non saldato nemmeno la morosità precedente alla migrazione ad OLO, avvenuta nel 2018. L'insoluto ad oggi è quindi pari a € 1.023,18, di cui € 295,53 sono relativi all'utenza ex consumer ed € 727,65 all'utenza business. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere storni, rimborsi ed indennizzi, tuttavia, TIM, per mero spirito conciliativo ripropone quanto già proposto in sede di conciliazione. In particolare, TIM, limitatamente all'utenza XXXXXXXXX, propone l'attivazione di uno sconto in fattura pari ad € 10,00 al mese e cessazione del servizio Safe Web; sempre relativamente alla medesima utenza, in caso di domiciliazione bancaria, TIM offrirà un ulteriore sconto in fattura pari ad € 5,00 al mese. Per quanto riguarda la morosità dell'utenza XXXXXXXXX, che oggi è pari ad euro 727,65, incluse le fatture scoperte del 2018, si propone uno storno di euro 200,00. Per la morosità dell'utenza XXXXXXXXX, oggi pari ad euro 295,53, storno di euro 100,00. Per tutto quanto sopra esposto, 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**

Nel corso dell'udienza regolarmente svoltasi tra le parti, le proposte fatte dal gestore sono state respinte dall'istante, chiudendo di fatto la possibilità di un accordo bonario tra le parti. Tra l'altro, la vicenda dei presunti insoluti ad oggi in sospeso, lamentati dal gestore nei confronti dello stesso istante, hanno il loro peso circa una corresponsabilità dell'istante in relazione agli accadimenti narrati. Si evidenzia inoltre che non può trovare rilievo la nota di comunicazione di disdetta del contratto telefonico, operata in data 19 dicembre 2022, così come sostenuto dall'istante, in quanto non prodotta in piattaforma, entro i termini previsti dal regolamento, che sono 45 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento. Ciò, avrebbe comunque consentito, al gestore, di depositare la memoria difensiva entro i successivi 20 giorni con una replica esaustiva, anche su questo ultimo punto contestato. La mancanza di ulteriore documentazione probatoria a supporto delle tesi esposte dall'istante, sono una ulteriore conferma dell'infondatezza delle sue odierne pretese.

## **DELIBERA**

In relazione a quanto sopra motivato, le istanze formulate dal sig. XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa, sono da considerarsi rigettate in toto.

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 13/09/2023*

IL PRESIDENTE

