

**DELIBERA n°\_71\_**

**XXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/367167/2020)**

**IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 14/06/2021;

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 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0532586 del 16/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

In data 22.06.2018, l'istante XXXXXXXX, afferma di aver riconsegnato il prodotto TIM Vision, mai richiesto, accorgendosi che nelle fatture di aprile, maggio, giugno e luglio 2019 gli erano stati addebitati corrispettivi per noleggio decoder pari ad €. 2,16 al mese ed €. 1,00, oltre iva. Sono stati quindi richiesti a Tim, la copia del modulo di conferma del contratto (mai spedito) e la registrazione vocal dell'accordo, ma anche in questo caso, nulla è pervenuto. Con reclami inviati dal mio Avvocato sono state contestate anche le fatture di agosto, settembre e ottobre 2019, ma ancora oggi TIM, addebita illegittimamente i costi di TIM Vision. Inoltre, nelle fatture da novembre 2018 a settembre 2020 mi hanno addebitato anche €. 4,99 per contributo TIM Connect ingiustificatamente. Ancora, viene fatto notare dallo stesso istante, nella fattura Marzo 2019 e Aprile 2020 sono stati addebitati €. 3,90 per consegna elenchi telefonici, mai ricevuti e richiesti, giugno 2019 e luglio 2020 €.5,00 x 2 per raccolta fondi, mai sostenute. Nel prosieguo, sempre secondo l'istante, a gennaio 2020 sono stati addebitati €. 94,95 per contributo assistenza domicilio, mai ricevuta e richiesta. Per tutto quanto narrato vengono pertanto richiesti euro 4017.07, comprensivi di rimborsi, storni, assistenza legale ed indennizzi.

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

La Telecom non ha presentato alcuna memoria, ma ha formulata la sua proposta conciliativa in fase di udienza, regolarmente svolta tra le parti in causa. Pur non sottoscrivendo l'accordo, le parti si sono ripromesse di continuare a cercare una soluzione con l'assistenza dello stesso Corecom.

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

A seguito dell'udienza svolta tra le parti ed a un successivo contatto sollecitato dal definitore, è stata trovata una soluzione conciliativa che prevede lo storno dell'intero

insoluto esistente al sistema per ciò che riguarda l'utenza telefonica in questione, con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti da parte del gestore; la cessazione del servizio Tim vision contestato dall'utente e la corresponsione di un indennizzo forfettario omnicomprensivo pari a 600,00 euro da parte della Telecom Italia spa in favore dell'istante.

## **DELIBERA**

**1.** In ragione di quanto sopra evidenziato, le parti hanno infine raggiunto un accordo che prevede : la cessazione del servizio Tim Vision sulla utenza in parola, lo storno dell'intera posizione debitatoria esistente sulla linea oggetto di trattazione, con il ritiro, da parte del gestore, senza oneri per l'istante, dell'eventuale pratica di recupero crediti, nonchè il riconoscimento di un indennizzo omnicomprensivo di euro 600,00 che la Telecom Italia spa, si impegna a pagare entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente verbale, all'istante XXXXXXXX, con bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comunicate dall'interessato sulla piattaforma di conciliaweb.

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 14/06/2021*

**IL PRESIDENTE**

