

DELIBERA n°_181_

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/96276/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

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. 296/18/CONS;

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, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0108281 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza privata XXXXXXXX ha presentato l'istanza che ci occupa lamentando per l'utenza sopra indicata un addebito per costi di recesso/disattivazione ed in virtù di tale disservizio richiede rimborso fatture allegando all'istanza solamente il verbale di mancata conciliazione.

2. La posizione dell'operatore

Tim S.p.A. con memoria depositata regolarmente in riferimento alla presente istanza di definizione, rappresenta che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 07.05.16 viene attivata l'offerta rateizzata denominata "Tim Special Smartphone Edition 30 AI-MNP", la quale prevedeva l'acquisto rateizzato di uno Iphone s6 + 100 minuti + 2GB lite, al costo di € 30,00 al mese di cui € 18,00 relativamente alla rate dello smartphone ed € 12,00 per l'offerta attivata. Tale offerta prevedeva un vincolo contrattuale di 30 mesi nonché in caso di recesso anticipato il pagamento di un corrispettivo variabile in base ai mesi di cessazione nonché le rate residue del prodotto in un'unica soluzione. In data 29.07.18 il pagamento della 28° rata non è andato a buon fine per carta di credito non attiva, lo stesso anche per la rata n. 29 del 29.08.18. In data 13.09.18 l'istante viene contattato dal settore amministrativo ed informato del mancato pagamento delle rate. In data 27.09.18 il piano di rateizzazione viene cessato automaticamente, stante il mancato pagamento delle rate di cui sopra, e vengono emesse le fatture: 1) R18001048832 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato; 2) R16000388797 a saldo delle tre rate residue del prodotto. Viene evidenziato che l'utente non ha mai inviato reclami in merito ai disservizi sollevati in questa sede, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Le fatture emesse risultano scoperte. Evidenzia che l'utente era conoscenza delle condizioni

contrattuali dell'offerta attivata in quanto ha sottoscritto regolare proposta di attivazione e rappresenta che alla luce di quanto esposto non si ravvedono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria l'istanza non può essere accolta in quanto generica, non circostanziata e non contestualizzata con specifici riferimenti temporali. L'istante avrebbe dovuto adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre con un minimo grado di precisione quali siano i motivi alla base della sua richiesta: l'istanza risulta eccessivamente scarna e del tutto priva di documentazione utile a supportare e chiarire le pretese e nulla è stato replicato alle memorie depositate dalla parte convenuta.

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente il rigetto di ogni richiesta formulata dal Sig. Rizzuto Vincenzo con il GU14 /96276/2019 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, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

