

**DELIBERA n°\_174\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14 / 196115 / 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 XXXXXXXXX del 29/10/2019 acquisita con protocollo n. 0462471 del 30/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società XXXXXXXXX, lamenta il fatto che pur avendo, nel febbraio del 2017, stipulato con Telecom Italia spa, un contratto con un profilo tariffario denominato Linea Valore RTG, al costo di 30 euro mensili, ha riscontrato fatturazioni con importi più elevati. Nonostante i ripetuti reclami, la situazione non è cambiata e quanto narrato ha provocato l'instaurazione di un contenzioso, con sospensione dei servizi e successiva migrazione verso altro gestore. Lo stesso istante, segnala che nella fatturazione, è stata inserita la fornitura di un servizio di telefonia mobile, riconducibile a soggetto terzo. Per quanto rappresentato, viene avanzata dall'istante, una richiesta per lo storno delle fatture emesse nel periodo contestato ed un indennizzo per un complessivo di euro 4165,00 a fronte di : 1) ritardata attivazione dei servizi; 2) sospensione senza preavviso della linea; 3) attivazione servizi e profili non richiesti; 4) mancata risposta ai reclami inoltrati. Nelle controdeduzioni successive alle memorie presentate dal gestore, viene fatto rilevare che queste ultime, siano giunte fuori termine regolamentare e pertanto se ne chiede il rigetto.

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

Le memorie della Telecom Italia spa, evidenziano come il gestore, abbia dato corso ai reclami dell'istante, variando la profilazione tariffaria ed effettuando il conseguenziale storno, di quanto fatturato in eccesso. Per quanto attiene la sospensione della linea, la tesi sostenuta dal gestore telefonico, è quella che sia stata provocata dal notevole insoluto accumulato nel corso del tempo dal cliente, nonostante i ripetuti solleciti di pagamento inoltrati. Alla luce di quanto riassunto, il gestore non ritiene che vi sia responsabilità a suo carico e respinge qualsiasi forma di addebito. Nulla viene replicato alle controdeduzioni fatte dall'istante circa l'irricevibilità delle memorie perché oltre tempo massimo di invio.

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

Dall'esame delle memorie delle controparti, allegate in piattaforma, preliminarmente, si ritiene opportuno valutare la richiesta dell'istante, relativa alla irricevibilità delle memorie prodotte dal gestore, in quanto fuori termine massimo, ai sensi del comma 2 dell'art 16 del Regolamento, in materia di controversie telefoniche.

Da riscontro effettuato, si rileva che l'avvio del procedimento di che trattasi, è stato dato con comunicazione su piattaforma conciliaweb, in data 11 novembre 2019. Pertanto, il termine di scadenza per la produzione delle eventuali memorie di parte, era stato fissato nel 26 dicembre 2019, cioè entro i successivi 45 gg. previsti dal richiamato Regolamento. Verificato che la Telecom Italia spa, inseriva le sue memorie in data 20 gennaio 2020, e quindi ben oltre il termine prefissato, si ritiene fondata l'eccezione mossa dall'istante. Per tale ragione, viene deciso quindi di non tenere conto del contenuto delle memorie difensive della Telecom, e di basare la ricostruzione dei fatti sulla scorta di quanto portato a conoscenza dall'istante, nonché sulle informazioni assunte dallo stesso conciliatore, nel corso dell'udienza per il tentativo di accordo, svoltasi in data 23 aprile 2020. Passando quindi all'analisi in dettaglio di quanto esposto dall'istante, e con riferimento alle richieste di ristoro avanzate, si espone quanto segue: A seguito dell'attivazione del servizio telefonico, l'istante, riceve fatturazione da parte del gestore nel giugno del 2017. Constatando una tariffazione non in linea con quanto sottoscritto contrattualmente, lo stesso, inoltra reclamo con mail del 29 giugno 2017. Il fatto di contestare gli importi addebitati, presuppone quindi che il servizio sia stato regolarmente attivato e fruito dal cliente, seppur con una profilazione tariffaria non in linea con quanto richiesto, tant'è che nel reclamo, viene contestato l'addebito fatturato e non il ritardo di fruizione. Pertanto decade la prima richiesta di indennizzo relativa al ritardo di attivazione dei servizi, avanzata dall'istante, perchè è indirettamente dimostrato che il servizio era stato invece attivato. La seconda richiesta di ristoro riguarda l'attivazione di un profilo tariffario e di servizi non richiesti. Per stabilire la rispondenza di quanto lamentato dal cliente, si fa riferimento alle fatture allegate alla memoria prodotta. Dalle stesse si evince che gli importi addebitati al cliente non sono in linea con quanto previsto dall'offerta sottoscritta. Pertanto, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante in ragione di un arco temporale che va dal momento della presentazione del primo reclamo (29 giugno 2017) sino alla data di sospensione della linea (avvenuta nel gennaio 2018 come indicato nel corso del formulario inoltrato in piattaforma). Al riguardo, la formula per il calcolo del ristoro a favore dell'istante, sarà: 2,50 euro (indennizzo previsto dall'art. 9 comma due del Regolamento Agcom - errata profilazione tariffaria) moltiplicato 216 gg. (29 giugno 2017/31 gennaio 2018 - arco temporale di riferimento) per un importo complessivo di euro 540,00. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo, avanzata dall'istante, relativa alla sospensione dei servizi senza preavviso da parte del gestore, viene rigettata. Tale decisione viene assunta in ragione del fatto che, proprio in allegato alle memorie del richiedente, sono state inserite le note, inviate dal gestore, con le quali veniva data avvertenza della scopertura in atto e di sollecito di pagamento, delle evidenziate fatture. Nello specifico, si è rilevato che a seguito degli avvisi del gestore, l'istante, provvedeva esclusivamente a pagare la somma di euro 74,16 euro in data 17 dicembre 2018 (come da copia bollettino allegato), e cioè dopo circa 11 mesi dalla sospensione stessa operata dal gestore. Si evidenzia ancora che, a termini di contratto, l'istante, è tenuto a pagare, anche se in quota parte, il servizio fruito, salvo poi, contestare l'eventuale eccedenza per non incorrere appunto nella sospensione del servizio per causa di morosità totale. In altre parole, il gestore, non avrebbe potuto sospendere la linea, se l'istante avesse pagato regolarmente esclusivamente l'importo pattuito in sede contrattuale

ed avrebbe contestato il resto, rinviando alla definizione della controversia l'eventuale pagamento della restante somma fatturata. I fatti narrano quindi che il cliente era stato regolarmente avvisato degli insoluti e pur sapendo di incorrere nell'eventuale sospensione della linea non ha provveduto a pagare o quanto meno non ha fornito prova contraria, così come fatto in ragione della copia di pagamento allegata. In riferimento alla richiesta di indennizzo fatta dall'istante, per la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore, si è constatato che, unitamente alla stessa memoria del richiedente, sono state allegate le note con le quali il gestore ha invece fornito puntualmente notizie circa quanto lamentato ed oggetto del contendere. Pur se le stesse note del gestore, non hanno contribuito alla risoluzione della vicenda, non può quindi essere presa in considerazione la richiesta di indennizzo per mancato riscontro, ai sensi dell'invocato art. 12 della Delibera 347/18/Cons. In ultimo, per ciò che attiene la richiesta dell'istante, circa l'annullamento della fatturazione inerente la odierna trattazione, a decorrere dalla fattura 4/17 sino alla cessazione del rapporto di contratto a cui ci si riferisce, in ragione di quanto esaminato, si ritiene di legittimare tale aspirazione. Occorrerà però, tener conto che, dallo storno complessivo, il gestore potrà detrarre gli importi dovuti e impagati, per la effettiva fruizione del servizio, in ragione massimo di 30,00 euro + iva mensili enunciati in sede di contestazione.

## **DELIBERA**

**1.** L'autorità accoglie parzialmente l'istanza formulata dalla società XXXXXXXXX nei confronti della società Telecom Italia Spa, per le motivazioni espresse in premessa. La società Telecom Italia Spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all'istante XXXXXXXXX, l'indennizzo di euro 540,00 in ragione dei richiamati articoli di riferimento del vigente regolamento Agcom in materia di indennizzi, giusta Delibera 347/18/Cons. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, si provvederà, in alternativa, all'accreditamento, mediante bonifico della somma indicata. dallo storno complessivo, il gestore potrà detrarre gli importi dovuti e impagati, per la effettiva fruizione del servizio, in ragione massimo di 30,00 euro + iva mensili enunciati in sede di contestazione. La Telecom Italia spa, inoltre, dovrà stornare l'insoluto presente sui propri sistemi contabili relativo alla società XXXXXXXXX. Dallo storno complessivo, il gestore, potrà detrarre gli importi dovuti e impagati, per la effettiva fruizione del servizio, fermo restando che, l'importo attribuibile a carico dell'istante, non potrà eccedere i 30,00 euro + iva mensili enunciati in sede di contestazione.

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, 16/09/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

