

**DELIBERA n°\_173\_**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14 / 196245 / 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. 0462856 del 31/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, XXXXXXXXX, richiede lo storno in fattura ed il rimborso dell'importo già pagato di euro 585,60, in ragione della fattura n. 6820180316001001, emessa il 15.03.2018, dalla Telecom Italia spa. Tale richiesta, viene avanzata, perchè si disconosce l'avvenuto acquisto dei due apparati contabilizzati in fattura e la loro stessa consegna a domicilio.

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

Il gestore, Telecom Italia spa, nel confermare la vendita dei prodotti in parola, non si assume alcuna responsabilità su quanto narrato e nel confermare il rispetto della procedura prevista, rigetta le istanze avanzate dal proponente.

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

La XXXXXXXXX nel descrivere quanto lamentato, evidenzia che ha segnalato, al gestore, in ultimo, con nota-pec, del 6 marzo 2019, il disconoscimento dell'acquisto attribuitogli, per i due modem indicati in fattura, richiedendone già lo storno ed il rimborso dell'importo addebitato. Nelle repliche alle memorie del gestore, lo stesso istante, lamenta anche la mancata risposta al suo reclamo e richiede l'attribuzione del relativo indennizzo previsto in tali casi. Il gestore Telecom Italia spa, nel ribadire la correttezza del suo operato, in merito al reclamo dell'istante, fornisce prova di riscontro ( vedi nota del 28.3.2019) ed evidenzia, la mancata contestazione dell'acquisto dei due apparati, considerato che gli stessi venivano rateizzati, nel corso del vincolo contrattuale,

senza alcuna tempestiva lamentala, da parte dello stesso cliente. Lo stesso gestore, però, non fornisce la prova dell'avvenuta consegna degli apparati indicati e non allega copia del contratto stipulato tra le parti, dal quale, in ogni caso, sarebbe scaturito, l'obbligatorietà del vincolo di acquisto degli stessi router, eventualmente, forniti. In ragione di questa ricostruzione dei fatti, si ritiene di accogliere le richieste formulate dall'istante, per la restituzione delle somme già pagate pari a 585,60 e per lo storno della stessa fattura, richiamata nel procedimento di avvio. Si ritiene, altresì, di rigettare la richiesta di indennizzo relativamente al mancato riscontro, del reclamo inoltrato dallo stesso istante, in quanto la Telecom Italia spa, ha documentato di aver risposto alle richieste avanzate dall'istante stesso, entro i termini previsti dalla carta dei servizi.

### **DELIBERA**

L'autorità accoglie l'istanza formulata dalla 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 585,60 e dovrà, altresì, provvedere allo storno/annullamento della fattura n. 6820180316001001 del 15.03.2018. Il pagamento dovrà essere effettuato, entro i termini già indicati, mediante accredito, sulle coordinate bancarie, fornite dall'istante, IBAN n. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

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*

