

DELIBERA n°_1_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/624868/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 17/01/2024;

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;

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 03/08/2023 acquisita con protocollo n. 0208317 del 03/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 01/09/2017, l'istante XXXX XXXX, titolare dell'utenza telefonica XXXXXXXX, nel formulario inoltrato evidenzia di aver richiesto alla Tim spa il subentro, su un centralino composto da n.5 linee, adsl e fax, dei suoi recapiti aziendali. Il 25/01/2018, così come narrato, a mezzo pec inviava quindi i documenti richiesti da Tim spa per il subentro (cosa, peraltro, a suo dire, già fatta in precedenza). Il 26/03/2018 non essendo ancora avvenuto il subentro, inviava pec di sollecito ma la fatturazione di TIM Spa fino al 09/05/2018, veniva recapitata con l'intestazione della vecchia società (che aveva già chiuso la p.iva). Dopo aver ricevuto a novembre la fattura nominalmente corretta, venivano riscontrati altri errori quale l'indirizzo errato della sede legale (Via XXXXXXXX 65 anziché 42) e la mancata indicazione della partita Iva, provocando la mancata deduzione dei relativi oneri fiscali. Con successiva pec del 27/07/2018, prosegue il racconto dell'istante, e dopo diversi ticket di assistenza con il servizio clienti business venivano nuovamente segnalate le incongruenze evidenziate e in data 26/09/2018, veniva pure inviato un fax - così come richiesto da Tim spa - in merito alla partita iva. Il 20/11/2018, non avendo ancora risolto il problema e avendo anche lasciato i locali ove era ubicata la linea, veniva altresì inviata la richiesta di recesso del contratto, cosa ripetuta il 29/01/2019, il 28/02/2019, il 14/06/2019 ed il 25/10/2019. Ulteriore beffa, giungeva - evidenzia sempre l'istante, con la segnalazione al Sirtel per morosità di € 4961,25. A questo punto, la Tim spa cedeva il "credito" a Eurpafactor spa per € 1870,79. Le richieste che vengono ad oggi avanzate per tutto quanto sopra descritto sono: il rimborso di € 1467,93 pari alle fatture n.8V00616364, n.8V00614640 del 09/11/2017, n.8V00027160 del 09/01/2018, n.8V00129030, n.8V00129444 del 08/03/2018 regolarmente pagate, senza la possibilità di scarico degli oneri fiscali; la

cancellazione totale del debito di € 4.961,25 e di conseguenza dal Sirtel in quanto relativo a fatture errate nella forme e soprattutto a periodi di fatturazione successivi alla mia richiesta di disdetta e di rilascio dei locali; la somma di € 5.000,00 per i danni (anche morali) causati al sottoscritto a seguito dell'iscrizione al Sirtel e la successiva messa in mora da parte di Europa Factor spa.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso delle memorie presentate dalla Telecom e regolarmente depositate in piattaforma, il gestore preliminarmente eccepisce che la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile, in quanto non prevista per la presente procedura. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, replica sempre la Telecom, che "l'istante ha contestato la mancata e/o tardiva risposta ai reclami e le fatture emesse. Al reclamo dell'1/8/2018, tracciato con l'esigenza 1-11001706940, TIM ha dato risposta scritta il 17/9/2018 (Doc. 1), ritenendo il reclamo NON FONDATA in quanto dalle verifiche effettuate nella banca dati non risultava presente il certificato di attribuzione della P.I. Dall'esigenza 1-13167365206 dell'11/2/2020, si evince che è stata inserita la partita IVA XXXXXXXX. Al fine di regolarizzare la posizione, TIM aveva inoltre chiesto di inviare al Numero Verde Fax 800000191, la copia del certificato di attribuzione P.I. Tutte le fatture che determinano l'attuale morosità, ed emesse fino al 9/9/2019, riportano il C.F. XXXXXXXX. Il contratto risulta cessato per morosità il 5/6/2019 a seguito di lettera di Risoluzione Contrattuale inviata al cliente il 31/7/2018)". Sempre il gestore evidenzia che "il tentativo di conciliazione del 9/2/2023 si è concluso con un verbale di mancato accordo in quanto la proposta della TIM di storno parziale dell'attuale morosità non è stato accettato dal cliente che, pur confermando che ha regolarmente usufruito del collegamento NICI, contesta le fatture emesse poiché aveva una P.IVA diversa. Al momento è presente una morosità di € 4.961,25, determinata dal mancato pagamento delle fatture emesse dal 6° bimestre 2017 al 5° bimestre 2019. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere storni e indennizzi". Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede- nel merito, di rigettare l'istanza per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Dalle evidenze maturate dalla attenta lettura degli allegati inseriti in piattaforma, si riscontra che la vicenda in parola si sia conclusa nel momento in cui la Telecom Italia spa ha ceduto il credito a società terza - EUROPA FACTOR - che, con nota del 20 luglio 2023, ha comunicato di aver cessato le proprie pretese economiche a seguito dell'incasso della somma pattuito a saldo e stralcio del contenzioso. Pertanto ogni pretesa economica da parte dello stesso gestore non ha più motivo di essere riscontrato ed è diritto dell'istante di pretendere la cancellazione di ogni debito e di ogni segnalazione di sorta. Ciò naturalmente determina l'esclusione di ogni ulteriore discussione e valutazione dei fatti in contestazione. E' accoglibile invece l'osservazione posta in atto dal gestore nel momento in cui evidenzia che nessuna richiesta di risarcimento del danno può essere avanzata in questa sede, così come previsto nel vigente Regolamento che disciplina i



rapporti tra istanti e gestori telefonici, in ambito di giudizio posto all'attenzione dell'Agcom. Anche in questo caso si determina il mancato giudizio sulle pretese avanzate, questa volta da parte istante.

DELIBERA

Per quanto sopra esposto, s'intende parzialmente accolta la richiesta avanzata dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa, in merito alle pretese economiche evidenziate dallo stesso gestore telefonico. Di conseguenza s'intende da stornare l'intero insoluto evidenziato dal gestore nei confronti dell'odierno proponente la discussa controversia- Al contempo, si ordina al medesimo gestore, la cancellazione dalla sua black list sul sito Sirtel, del nominativo del soggetto oggi comparente, avendo quest'ultimo quietanzato ogni debito maturato per servizi resi dalla compagnia telefonica. Viene invece respinta ogni richiesta risarcitoria avanzata dall'istante nei confronti della Telecom Italia spa, sempre in relazione a quanto discusso, perchè a termini di Regolamento Agcom, tale valutazione, non è procedibile in questo ambito di istruttoria.

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 17/01/2024

IL PRESIDENTE