



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n° 25_
XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/127018/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/02/2021;

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. 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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 XXXX XXXX del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0223490 del 23/05/2019; VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte attorea, XXXX XXXX in sintesi, con l'istanza che ci occupa, ha rappresentato che in data 09/02/2018 chiedeva il passaggio da Vodafone a Tim e sottoscriveva un contratto presso il centro "Chiama e naviga S.r.l." di Palermo chiedendo l'attivazione dell'offerta Smart Fibra +200 con abbinato il servizio TIMVISION e chiedendo l'addebito delle fatture su conto corrente. Dopo l'attivazione per la Tim inviava le fatture all'indirizzo dell'istante ma a nome di XXXX XXXX con bollettino cartaceo e quindi con addebito in bolletta del costo di € 2,00 per l'invio dello stesso. Oltre a ciò la fibra non ha mai funzionato correttamente presentando lentezza estrema e cadute di connessione. In più dal 07/08/2018 al 21/08/2018 ha subito la sospensione della linea senza alcuna giustificazione in quanto le fatture, anche se erroneamente intestate sono state sempre pagate. Segnala inoltre che sin dall'attivazione la linea in argomento è stata sospesa per 5/6 giorni in ogni mese senza alcun motivo. Per quanto esposto ha presentato più volte numerosi reclami tramite Call Center Tim ed anche presso il rivenditore ove ha sottoscritto il contratto senza mai ottenere una soluzione al problema. Di recente contattando nuovamente il Call Center della Tim per i ripetuti disservizi ha appreso di essere stato inserito in una "Black List". A questo punto decideva di inviare disdetta del contratto e contattando il Call Center per capire come fare gli veniva riferito che questa doveva essere fatta a nome del sig. XXXX XXXX - intestatario dell'utenza- altrimenti la stessa non sarebbe stata presa in considerazione. Inoltre, in conseguenza di tutto quanto sopra descritto, ha perso il numero che utilizzava da diversi anni; non poteva passare l'utenza in argomento ad altro gestore non essendone l'intestatario. Da ultimo avviava domanda di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo e pertanto presentava l'istanza di definizione. Sulla base di quanto rappresentato l'istante ha richiesto:

- 1) Intestare l'utenza a nome di XXXX XXXX in conseguenza del contratto firmato;
- 2) Effettuare l'addebito delle fatture sul conto corrente e non avere inviato il bollettino; -
- 3) 3) Rimborso delle 2,00€ per ogni bollettino pagato considerato che ha chiesto l'addebito su conto corrente;
- 4) Rimborso di € 62 che ha pagato per mancato addebito su conto corrente che in realtà è stato richiesto;
- 5) Indennizzo per tutte le sospensioni illegittime di fornitura in particolare per la sospensione più lunga dal 07/08/2018 al 21/08/2018;
- 6) Indennizzo per i numerosi disservizi subiti;

- 7) Indennizzo per malfunzionamento della linea;
- 8) Indennizzo per la perdita della numerazione;
- 9) Cancellazione dalla Black List.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta in sintesi, in via preliminare eccepisce la carenza di legittimazione attiva dell'istante in quanto l'utenza in contestazione risulta intestata a XXXX XXXX ed è stata attivata in data 15.03.18, per cui l'istante non è legittimato ad agire nell'interesse dell'intestatario della linea telefonica. Rappresenta che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia il cliente Di Marzo Fulvio risulta creato anagraficamente in data 09.02.18 ma sullo stesso non si rileva la presenza di esigenze/contatti avanzati al servizio 187 afferenti all'utenza de quo. Le doglianze sollevate non possono trovare accoglimento in quanto, a seguito di attivazione dell'utenza, sono state inviate le condizioni contrattuali le quali risultano a nome del sig. XXXX XXXX, e nessun reclamo è presente da parte dell'istante circa l'errata intestazione della linea. Altresì rappresenta che l'istanza non pu trovare accoglimento neanche nel merito, in quanto a partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il qual consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Parte istante, nel caso de quo, non ha provato di aver utilizzato il sistema di rilevazione Ne.Me.Sys. Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Non avendo l'istante espletato la procedura prevista in caso di lentezza della navigazione internet non è possibile ascrivere alla società convenuta nessun tipo di inadempimento contrattuale, e di conseguenza nessun tipo di indennizzo spetta all'istante. Ancora, asserisce che infondata risulta essere anche la doglianza circa la sospensione della linea telefonica, in quanto la stessa non è stata mai sospesa, ed è attualmente attiva e funzionante. Infatti com'è possibile verificare da retro cartellino guasti le segnalazioni in esso contenute risultano tutte evase nei tempi previsti dalla normativa vigente. Evidenzia, altresì, che 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. Alla luce di quanto esposto, la convenuta asserisce che non si ravvede responsabilità contrattuali della

Telecom Italia S.p.A., pertanto, in via preliminare chiede il rigetto dell'istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante e nel merito non riscontra inadempimenti contrattuali; di conseguenza l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale

3. Motivazione della decisione

In via preliminare di rito e con effetto assorbente su ogni altra questione di merito, va ravvisato il difetto di legittimazione attiva in capo all'istante sig. XXXX XXXX.

Lo stesso, infatti, non risulta essere il titolare dell'utenza telefonica XXXXXXXX : secondo quanto affermato da Telecom, comprovato con le fatture allegate alla propria memoria difensiva e così come rappresentato dallo stesso istante, l'utenza risulta intestata

ad altro soggetto. L'odierno istante, tra l'altro, nulla ha replicato in proposito alle produzioni avversarie, pur avendone avuto facoltà entro il termine a tal fine stabilito dal regolamento che disciplina la presente procedura. Si ritiene pertanto possa anche applicarsi quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009 e successive m.i., da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". L'Autorità adita, conseguentemente, riscontrata la carenza di legittimazione attiva in capo all'odierno istante, Sig. XXXX XXXX, rigetta ogni sua avanzata richiesta in quanto non è risultato legittimato ad agire per l'utenza per la quale lo stesso ha sottoposto al Corecom la definizione della controversia.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX contro l'operatore TIM SpA (Kena mobile), con il GU14/127018/2019

Il presente atto pu 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, 17/02/2021

IL PRESIDENTE

