

DELIBERA n°_118_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/425898/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 17/11/2021;

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. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 19/05/2021 acquisita con protocollo n. 0231902 del 19/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXX XXXX, nella qualità di odierno istante, evidenzia di aver acquistato un cellulare in un centro tim l'anno scorso, con la propria carta di credito appoggiata al numero di telefono del figlio, per attivare alcune offerte che la tim in quel momento promuoveva. Ad ottobre il gestore non addebita quanto dovuto e di questo riceve alcun avviso. A fine novembre arrivano allo stesso istante dei messaggi dalla compass, in cui comunicavano che la tim cercava di prendere prima 300 poi 400 euro dalla carta di credito, senza riuscirvi. A questo punto il Sig. XXXX XXXX, chiama la tim per i dovuti chiarimenti e soltanto a gennaio e dopo svariate chiamate, gli viene richiesto di recarsi in un centro tim per inserire nuovamente le coordinate della carta di credito. Nonostante ciò, la cosa non si risolve e dopo un ulteriore tempo, viene richiesto il pagamento di ben 750 euro al posto dei 400 euro effettivamente dovuti. Viene inoltre bloccato il numero telefonico del figlio. Per quanto accaduto, oggi viene richiesto: 1) lo storno intera posizione debitoria in considerazione dell'enorme danno arrecato; 2) l'indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300.00; 3) l'indennizzo per la sospensione dell'utenza SENZA PREAVVISO per una somma di € 500.00; 4) la corresponsione di 150.00 euro per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Telecom Italia spa non ha presentato alcuna memoria, ma nel corso dell'udienza ha ribadito che l'apparato telefonico è ancora in possesso dell'istante, che non è stato pagato il corrispettivo dovuto e che il numero di telefono di riferimento è in atto attivo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto discusso in udienza, si è riscontrato che l'istante non ha documentato quanto evidenziato, nel corso del suo formulario (vedi il caso dei presunti

reclami inoltrati). Pertanto, mancano i riscontri a quanto descritto ed a quanto preteso. Di contro, il gestore, non ha fornito alcuna memoria difensiva, contestando soltanto in udienza gli addebiti attribuitigli. La mancanza di qualsiasi documentazione agli atti, come da vigente Regolamento in materia, pregiudica quindi l'esito dell'eventuale analisi degli accadimenti e non consente allo scrivente di esprimere alcuna valutazione oggettiva, essendo, tra l'altro, le esposizioni delle due parti contrapposte, in perfetta antitesi. Per tale ragione, si ritiene di rigettare le richieste avanzate dall'odierno istante, in considerazione, tra l'altro, che vengono avanzate come mero risarcimento di un eventuale danno cagionato dal gestore anche verso terza persona interessata (l'utenza sospesa sarebbe quella del figlio, non aderente all'odierna trattazione).

DELIBERA

1. L'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX avverso la Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa, è rigettata in toto.

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 17/11/2021

IL PRESIDENTE

