



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 20

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/101621/2019)

Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/2/2020;

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 Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0128847 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX nella propria istanza introduttiva del procedimento lamenta quanto segue: disdetta effettuata con racc. a/r del 9.9.2017. Tim ha continuato indebitamente ad emettere fatture . Linea migrata a Vodafone già dal mese di settembre 2017. Nel mese di settembre 2016 effettuava disdetta del servizio timvision, ma Tim continuava a prelevare somme. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1)storno integrale morosità e ritiro pratica da strategie di recupero del credito; 2) rimborso somme prelevate ingiustamente per servizio timvision.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim S.p.A., nei propri scritti difensivi, eccepisce in via preliminare l'incompetenza territoriale del Corecom adito, in quanto, l'utenza telefonica risulta ubicata in Manziana (Roma). L'istanza non trova comunque accoglimento, neanche nel merito, per le motivazioni di seguito riportate. Alle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom, si rileva che in data 09.09.17 l'istante invia una richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione, priva del documento di riconoscimento. L'art. 5 comma 3 Allegato A della Delibera n. 664/06/CONS prevede che : "il cliente può recedere in qualunque momento dal servizio dandone comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato sulla fattura, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento con allegata fotocopia di un documento di identità in corso di validità dell'intestatario dell'utenza in questione. In data 23.09.17, a seguito di retention fonia, l'istante viene inviato ad inviare a mezzo fax documento di riconoscimento, per dare seguito alla cessazione, documentazione mai pervenuta. In data 07.05.18 (8 mesi dopo la prima richiesta) l'istante contesta la mancata cessazione dell'utenza, e con missiva del 10.05.18 l'istante viene nuovamente invitato ad inviare la documentazione necessaria. In data 24.05.18 perviene a mezzo fax la documentazione completa e l'utenza risulta cessata in data 25.05.18. 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: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine

di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Sull'utenza è presente una morosità pari ad € 375,87. Per quanto riguarda gli addebiti relativi al Tim Vision, si evidenzia che la società convenuta ha già predisposto i relativi rimborsi visibili sui conti Novembre 2017, n. 3/18 e Luglio 2018. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione sollevata da TIM di incompetenza territoriale del Corecom adito è fondata. Risulta, infatti, dalla documentazione in atti che l'utenza fissa 0699674993, oggetto della presente controversia, sia ubicata in Manziana (Roma), tale circostanza è stata chiarita e confermata anche in sede di udienza di discussione, svoltasi l'11 febbraio 2020. Tenuto conto che, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera Agcom 353/19/CONS, per la determinazione del Corecom territorialmente competente si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa, essendo l'utenza fissa in argomento ubicata in Manziana (Roma), il Corecom Sicilia non è territorialmente competente e pertanto l'istanza è dichiarata inammissibile.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX per la motivazione in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 18/2/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUIZZI

Dott. Alfredo RAZZO

Avv. Antonio VECCE