

**DELIBERA n°\_40\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/396424/2021)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 23/06/2022;

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 19/02/2021 acquisita con protocollo n. 0089368 del 19/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente), codice fiscale XXXXXXXXXXXXXXX, in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXX, di tipo privato, nei propri scritti, dichiara, in sintesi, quanto segue. Il giorno 25/02/2019 ho richiesto online l'attivazione di una nuova linea telefonica e lo stesso giorno ho ricevuto email di conferma TIM per l'ordine n. EC-103503627 con le condizioni contrattuali. In seguito ho ricevuto un sms da Tim che diceva "Grazie da TIM. Come da te richiesto, l'offerta scelta per la linea di casa è in corso di attivazione. Per informazioni il codice identificativo della richiesta è EC-1552331040683-218". Dal numero identificativo della richiesta ho capito che non era la richiesta fatta da me e ho chiamato il 187 per fare reclamo specificando che non ho mai chiesto l'attivazione di quella linea. Mi è stato detto che il giorno 27/02/2019 avevo chiesto l'attivazione attraverso il call center. Da subito ho specificato che non ho mai chiesto l'attivazione al call center chiedendo la registrazione vocale e il contratto inerente a questa. Ancora oggi la Tim non mi ha inviato nessuna delle due nonostante i miei solleciti telefonici e scritti e ha attivato la linea con il contratto a nome mio in base a una richiesta che non ho mai fatto. Tutto è stato inutile e di conseguenza ho inviato il giorno 28/05/2019 un fax al numero 800000187 per chiedere la cessazione del contratto non richiesto (relativo al codice identificativo EC-1552331040683-218) e l'attivazione del contratto inizialmente richiesto da me (codice identificativo EC-103503627) ma non ricevendo risposta ho inviato anche raccomandata il giorno 17/06/2019 con ricevuta di ritorno firmata da incaricato Tim il giorno 21/06/2019, sostenendo delle spese e perdendo tempo in fila alla posta. Non ho ricevuto risposta né al fax né alla raccomandata e ho continuato a telefonare al 187 dove mi veniva detto che sarei stata chiamata dal servizio commerciale ma non chiamava mai nessuno. Inoltre, spesso durante le telefonate sono stata trattata con insolenza dagli operatori Telecom e derisa apertamente. Posso dimostrare il tutto con copia del fax inviato e la relativa ricevuta e con copia della lettera inviata con raccomandata con le relative ricevute della raccomandata (con le spese sostenute) e della ricevuta di ritorno. Nel mio account

sul sito Tim era presente anche l'elenco delle chiamate fatte da me al 187 ma ora sono sparite. Ho sempre chiesto la cessazione del contratto attivato sulla mia linea in base al codice identificativo EC-1552331040683-218 e che non ho mai chiesto e che non avrei mai chiesto con quelle condizioni visto che c'erano offerte più vantaggiose con gli operatori concorrenti tipo Vodafone. Inoltre, ho sempre chiesto l'attivazione della linea in base alle condizioni dell'offerta che avevo chiesto. Malgrado ciò l'attivazione non richiesta è ancora attiva, l'attivazione chiesta non è mai stata lavorata e Tim non mi ha fornito nessuna assistenza. Dunque, Tim ha attivato un servizio non richiesto (codice identificativo EC-1552331040683-218) e non ha attivato il servizio richiesto (codice identificativo EC-103503627). L'istante ha inoltre depositato repliche alle dichiarazioni avversarie contestando tutto quanto dedotto dall'operatore in memoria. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede, come da formulario GU14: 1. rimborso delle somme ingiustamente pagate a causa dell'errata fatturazione; 2. indennizzo per attivazione servizio non richiesto secondo Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; 3. indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio secondo Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS secondo art. 4 comma 1; 4. rimborso delle spese sostenute per la raccomandata quantificato in euro 10,55; 5. indennizzo per mancata risposta ai reclami per un totale di euro 300,00 più gli interessi previsti dalla legge. 6. indennizzo per le spese di procedura per un valore di euro 100.

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

TIM SpA (di seguito TIM o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che L'utenza è attiva dal 14/03/2019 con l'offerta TIM CONNECT 2019 XDSL alle seguenti condizioni: -Abbonamento mensile euro 19,00 -Timvision euro 1,00 -Chi è gratis -Contributo attivazione Tim CONNECT rata euro 10,00 ( x 12 rate ) -Quota adesione Tim Connect rata euro 10 ,00 ( x24 rate ) -Addebito decoder rata 2,99 x 48 rate. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, in quanto il servizio attivato risulta essere conforme a quello richiesto dall'istante. Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. Infatti l'istante ha allegato un semplice riepilogo dell'offerta ma non ha allegato la comunicazione di accettazione da parte di Telecom Italia così come indicato nella comunicazione stessa.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante contesta addebiti difformi da quelli contrattualmente pattuiti a causa dell'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello acquistato on line sul sito TIM il 25/02/2019 per il quale lo stesso giorno ne ha ricevuto conferma da parte dell'operatore. L'istante dichiara che dalla ricezione della prima fattura rileva una fatturazione difforme da quella concordata e tramite colloquio con il call center apprende che l'offerta applicata si riferisce ad un contratto stipulato telefonicamente in data 27/02/2019 che l'istante disconosce. Ora posto che a fronte del deposito in atti da parte dell'istante dell'offerta, cui ha aderito tramite sito web il 25/02/2019, confermata anche tramite mail dalla TIM, che prevede, tra l'altro, il costo di abbonamento ad euro 15,00, l'operatore non ha fornito prova documentale che l'istante abbia invece consapevolmente stipulato altro tipo di contratto telefonicamente relativo al piano tariffario applicato nella fatturazione ma si è limitato esclusivamente a riportare i costi applicati in fattura nei propri scritti difensivi, l'operatore è tenuto, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1) al ricalcolo degli addebiti già fatturati ed anche a quelli di prossima emissione in coerenza con il piano tariffario di cui alla mail del 25/02/2019, depositata in atti, avente ad oggetto l'ordine EC-103503627 ed allo storno o rimborso di tutto quanto in eccedenza fatturato. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2) e in parziale accoglimento della stessa, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 1.582,00 per attivazione di profilo tariffario non richiesto, ai sensi dell'art. 9 comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, quantificato moltiplicando 2,50 per 633 giorni di attivazione, calcolati dalla data del primo reclamo, 28/05/2019, ai sensi dell'art. 13 comma 1 del citato Regolamento Indennizzi, fino alla data di deposito dell'istanza di definizione 19/02/2021. Non può essere accolta invece la richiesta di cui al punto 3) in quanto l'istante ha comunque fruito dell'erogazione del servizio in maniera regolare senza alcun documentato ritardo o disagio. Riguardo alla richiesta di cui al punto 4) la stessa si ritiene assorbita e soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di cui al punto 2). E' accolta la richiesta di indennizzo di cui al punto 5) in quanto a fronte dei reclami depositati in atti, trasmessi dall'istante il 28/05/2019 tramite fax e il 17/06/2019 tramite raccomandata A.R, l'operatore non ha dimostrato in questa sede di avere dato adeguato riscontro agli stessi ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, pertanto è tenuto a corrispondere un indennizzo, nella misura massima prevista di euro 300,00, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. Infine, la richiesta di cui al punto 6) spese di procedura, non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

## DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società TIM SpA. La società TIM SpA è tenuta: al ricalcolo degli addebiti già fatturati ed anche a quelli di prossima emissione in coerenza con il piano tariffario di cui alla mail del 25/02/2019, depositata in atti, avente ad oggetto l'ordine EC-103503627 ed allo storno o rimborso di tutto quanto in eccedenza fatturato; a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 1.582,00 (millecinquecentottantadue/00) per attivazione di profilo tariffario non richiesto, ai sensi dell'art. 9 comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS; a corrispondere un indennizzo per mancato riscontro, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00). E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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 23/06/2022*

IL PRESIDENTE

