

DELIBERA n° 65

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 62741 / 2018)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 25/05/2020;

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 CORECOM. 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 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 31/12/2018 acquisita con protocollo n. 0243653 del 31/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in sintesi, ha rappresentato che il 12.11.2016, a seguito di una proposta da operatore di call center, ha effettuato rientro in TIM dell'utenza XXXXXXXXX con un offerta molto conveniente comprendente chiamate e ADSL illimitate con router predisposto per la attivazione successivamente della fibra, ad un costo di circa € 24.90 più IVA ed un importo di € 4.50 più Iva per 48 mesi. Dopo circa un anno, essendo stata attivata la fibra nella zona di residenza, l'istante riferisce di avere chiamato il call center per chiederne l'attivazione; l'operatore che ha risposto ha assicurato che in tempi brevi la fibra sarebbe stata attivata all'utenza oggetto del presente contenzioso ma ha omesso di dire che sarebbe stato attivato un nuovo contratto con tariffe diverse e molto più care. A fronte di ciò, presa visione del contratto inviatogli tramite mail, si rende conto dell'errore commesso ed immediatamente contatta il 187 per chiarimenti .La risposta avuta è stata quella di fare un reclamo scritto che è stato subito fatto ma per esso non ha mai ricevuto risposta. Sono seguiti altri reclami ma tutti senza esito per cui alla fine del 2017 ha deciso di passare ad altro gestore; TIM continua a richiedere dei corrispettivi in quanto non sono stati rispettati i termini del nuovo contratto ma l'istante asserisce che non esiste nessun contratto firmato e nessuna registrazione vocale. Per quanto rappresentato richiede:

- 1) L'azzeramento delle somme non dovute ed il rimborso delle spese sostenute con altri operatori;
- 2) La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti €150.00

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, per il procedimento de quo, ha depositato memoria difensiva con allegata documentazione probante con la quale nell'opporsi alle richieste dell'istante, ha rappresentato, in sintesi, che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'utenza in contestazione risulta attivata in data 01.12.16, a seguito di richiesta di rientro del 12.11.16, con il profilo RTG + Tim Smart ad € 29,90 . In data 28.11.17 l'utente ha contattato il servizio clienti chiedendo la trasformazione degli impianti in fibra sempre

ad € 29,90 al mese. A seguito di tale attivazione la società convenuta, come da normativa vigente, ha inviato regolare modulistica contrattuale sia relativa al servizio attivato in data 01.12.16 sia alla variazione del profilo tariffario avvenuta in data 28.11.17. Pertanto, alla ricezione delle condizioni di cui sopra l'istante avrebbe dovuto chiedere la cessazione del servizio, se quest'ultimo non corrispondeva a quello richiesto. Non ravvisa richieste in tal senso, e l'utenza risulta cessata in data 18.01.18 per passaggio verso altro OLO. Non si riscontrano, pertanto, difformità contrattuali, in quanto sulle fatture risultano addebitati i costi relativamente ai servizi richiesti dall'utente. In data 04.12.17 l'istante reclama per mancata promo fibra, tale reclamo viene gestito come non fondato, in quanto non è presente nei sistemi nessuna promessa di attivazione promo con l'offerta Smart Fibra. La convenuta evidenzia che l'utente ha presentato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, producendo, altresì, una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti tali da rendere condivisibili le doglianze asserite pertanto, non ravvisa inadempimenti contrattuali e di conseguenza chiede il rigetto totale della presente istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto l'istanza di definizione è stata formulata nella totale carenza probatoria di quanto lamentato, anche negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto e pertanto le domande dell'utente, fondandosi su dei presupposti non provati, devono rigettarsi nel merito: l'istante nessuna documentazione ha allegato all'istanza e nulla ha replicato alle memorie presentate dal gestore telefonico coinvolto nel contenzioso in argomento. Pertanto, per quanto sopra rappresentato, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Corecom, le richieste avanzate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto l'istanza risulta eccessivamente scarna e del tutto priva di documentazione utile a supportare e chiarire le pretese dell'istante

DELIBERA

per i motivi sopra indicati, che qui si confermano integralmente, il rigetto di ogni richiesta formulata con il GU14/62741/2018 dal Sig. XXXX XXXX avverso TIM S.p.A.

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, 25/05/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

