

DELIBERA n° 55

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14 / 148124 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 27/04/2020;

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 11/07/2019 acquisita con protocollo n. 0305392 del 11/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel luglio del 2017, l'istante XXXX XXXX chiedeva alla Telecom, l'attivazione dell'offerta denominata "Tim smart" sul numero di telefono XXXXXXXXX. Nella descrizione dei fatti, viene evidenziato che, nelle fatture emesse dal gestore, risultava contrattualizzato un numero di telefono differente, (XXXXXXXX), con costi eccessivi e non uniformi a quanto pattuito, aggravati dal fatto della mancata attivazione del servizio fibra richiesto. L'istante, espone che, nonostante i reclami inoltrati all'operatore telefonico, la situazione non si risolveva e che subiva la sospensione dei servizi, nell'aprile del 2018. Pur in presenza di sospensione dei servizi, la fatturazione proseguiva. Successivamente alla sospensione, il 22 giugno 2018, veniva effettuato un parziale pagamento di quanto evidenziato nelle fatture scoperte, ma la sospensione si protraveva ulteriormente. Il cliente operava la disdetta nel settembre del 2018, in presenza di ulteriore erronea fatturazione. Le richieste del XXXX XXXX, in sede di accordo, sono:

- 1) storno degli insoluti;
- 2) indennizzo di 1400,00 euro per l'illegittima sospensione dei servizi voce ed adsl;
- 3) indennizzo di 750,00 euro per applicazione di profilo tariffario diverso da quello previsto;
- 4) indennizzo di 300,00 euro per violazione trasparenza contrattuale (mancata attivazione fibra);
- 5) indennizzo di 300,00 euro per inadeguata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, nel corso delle sue memorie, allegate in piattaforma, sostiene che il contratto, sottoscritto con l'istante, riguardava l'offerta tim smart fibra, ad un costo di 29,90 per i primi 12 mesi (successivamente 39,90 euro mese) più 10,00 euro per l'opzione mobile, telefonate non incluse e modem in vendita rateale a 3,49 euro mese per 48 rate. Da verifiche effettuate, sulle fatture emesse, il gestore narra che i conteggi risultano regolari e viene inoltre evidenziato che, a maggio 2018, è stato concesso un ulteriore sconto di 30,00 euro a beneficio dell'istante. Il primo reclamo fatto dall'istante è stato inoltrato al gestore sei mesi dopo, l'emissione della prima fattura e cioè oltre la scadenza

della fattura stessa, per come previsto dall'art 23 del C.G.A. L'utenza in questione è stata cessata il 9 agosto 2018 per morosità, pari a 511,48 euro, dopo regolari solleciti e comunicazioni di risoluzione contrattuale. Per i motivi esposti, il gestore, richiede il rigetto di ogni richiesta formulata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

L'analisi della controversia tra le parti in causa, si basa su quanto accade al momento dell'attivazione dell'offerta "smart fibra" da parte della Telecom, nei confronti dell'istante. Preliminarmente, le contestazioni evidenziate dall'istante, riguardano sia l'attivazione dei servizi che il quantum addebitato in fattura, durante l'intero periodo contrattualizzato. A tal riguardo, dalla documentazione, allegata in piattaforma dallo stesso istante, si evince che la proposta di contratto prevedeva un costo di 29,90 per i primi 12 mesi (successivamente 39,90 euro mese) più 10,00 euro per l'opzione mobile, telefonate non incluse e modem in vendita rateale a 3,49 euro mese per 48 rate. Da quanto si desume nello stesso allegato, l'offerta proposta riguarda l'offerta denominata "Tim smart". Tra gli allegati, manca però il contratto sottoscritto tra gestore e fruitore, nonostante quanto affermato dal gestore e cioè che trattasi di accordo raggiunto presso un rivenditore e non via web (vedi nota Tim del 27 .02.2018). Va da se che, ambedue le proposte di contratto, a cui fanno riferimento le parti, sono comunque coincidenti nei contenuti e nell'individuazione dei servizi scelti. Per siffatto ragionamento, si concorda, in generale, con il gestore, a riguardo la correttezza degli importi fatturati a carico dell'istante e pertanto, non si ritiene motivata la richiesta di indennizzo, o di storno dell'insoluto, relativa all'applicazione di un profilo tariffario diverso. Né, tanto meno, risulta accoglibile la tesi riguardante la mancata attivazione della fibra, sollevata dall'istante, in quanto non suffragata da alcun riscontro. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo, relativa alla inadeguata risposta ai reclami, si ritiene, che le risposte fornite dal gestore, circa la corrispondenza degli importi fatturati con l'offerta in atto praticata, sulla utenza dell'istante, siano state sempre esaustive ed entro i dovuti termini di riscontro temporale. Pertanto, la relativa richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. Non meritoria di particolare attenzione, è la circostanza lamentata dall'istante, circa la mancata corrispondenza del numero telefonico indicato nella proposta di contratto e quello poi, successivamente, attribuito e regolarmente fatturato. Non è inusuale, infatti, che prima della definitiva attribuzione della numerazione, possano esserci dei cambiamenti, che comunque non inficiano alcunchè, in quanto effettuati prima ancora dell'attivazione del servizio. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo, formulata dall'istante, circa la sospensione dei servizi, essa trova un parziale accoglimento, alla luce di quanto segue. Dall'analisi degli allegati in piattaforma e della documentazione fornita dalle parti, risulta che, seppur in presenza di un debito contratto per la fornitura dei richiamati servizi telefonici, lo stesso istante, formulava ripetutamente dei reclami che non venivano accolti dal gestore. Dopo una sospensione dei servizi telefonici, sopraggiunta il 26 aprile 2018, per omesso pagamento delle fatture, lo stesso istante, si ravvedeva ed in data 22 giugno 2018, provvedeva a saldare parzialmente il debito contratto. Nonostante questo pagamento, la Telecom, non provvedeva a riattivare la linea, in attesa degli ulteriori

sviluppi, costringendo, di fatto, l'istante a richiedere la cessazione del contratto, in data 26 settembre 2018. Si ritiene che l'istante vada indennizzato, per tale ultimo motivo descritto e cioè per la mancata riattivazione del servizio, nel periodo che va dal 22 giugno sino al 26 settembre 2018, per un totale di 96 gg, ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A, della Delibera 347/18/Cons. In forza a tale decisione, l'indennizzo va calcolato con la seguente formula: 7,50 euro (indennizzo giornaliero) x 96 giorni di mancata riattivazione del servizio) = 720,00 euro. Da tale somma, va detratto l'insoluto esistente, pari a 511,48 euro, quale pregresso debito, evidenziato in memoria dal gestore. Rimangono a beneficio dell'istante euro 208,52 che rappresentano quindi l'indennizzo monetario da attribuire. In ragione della complessità della vicenda che ha richiesto l'assistenza legale da parte dell'istante e del lungo tempo trascorso per arrivare ad una definitiva conclusione della controversia, pro bono pacis, l'importo anzidetto viene arrotondato a 300,00 euro.

DELIBERA

L'autorità accoglie parzialmente le richieste formulate dall'istante XXXX XXXX, nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa, così come di seguito riportato: l'istante va indennizzato, per la mancata riattivazione del servizio, nel periodo che va dal 22 giugno sino al 26 settembre 2018, per un totale di 96 gg., ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A, della Delibera 347/18/Cons. In forza a tale decisione, l'indennizzo va calcolato con la seguente formula: 7,50 euro (indennizzo giornaliero) X 96 (giorni di mancata riattivazione del servizio) = 720,00 euro. Da tale somma, va detratto l'insoluto esistente, pari a 511,48 euro, quale pregresso debito, evidenziato in memoria dal gestore. A beneficio dell'istante andrà quindi la somma di euro 208,52., che per le ragioni espresse nelle precedenti motivazioni, pro bono pacis, vengono arrotondate a 300,00 euro. La stessa Telecom Italia spa si farà carico di stornare l'intero insoluto presente al sistema relativo all'utenza oggetto di trattazione e di ritirare senza oneri per l'istante, la pratica di recupero crediti. La società Telecom Italia spa è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. Il pagamento, di quanto sopra, dovrà essere effettuato, dalla Telecom Italia spa, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato in piattaforma.

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, 27/04/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

