AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_53_

XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/612838/2023)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 27/10/2023;

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*", di seguito denominato "*Codice*", come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l'art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro di durata quinquennale tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

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 2023, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° Corecom il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023 e

scadenza il 04/10/2023, e che con nota 38886 del 12/10/2023 tale incarico è stato rinnovato, senza soluzione di continuità, per ulteriori 3 mesi con decorrenza dal 05/10/2023;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento 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*" di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 07/06/2023 acquisita con protocollo n. 0152562 del 07/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX lamenta il fatto che la sua utenza di casa non è mai stata attivata e pertanto non intende pagare alcuna somma tra quelle a lui addebitate dal gestore. A tal proposito oltre a richiedere lo stralcio del debito a suo carico, pretende il rimborso delle somme trattenute ed il risarcimento del danno subito, nonchè il pagamento delle spese legali sostenute per lo svolgimneto della procedura in trattazione.

2. La posizione dell'operatore

Le memorie di replica della Telecom , quale operatore telefonico coinvolto, regolarmente depositate in piattaforma, preliminarmente eccepiscono che le spese di procedura non possono essere riconosciute in questa sede, in quanto non sono previste dal regolamento di procedura. Facendo riferimento a quanto lamentato dall'istante e cioè che la linea XXXXXXXX non sia stata mai attivata e per la quale, ad oggi, risulta una morosità di € 1.039,44, determinata dal mancato pagamento delle fatture emesse dal conto 2° 2017 al 1° 2020, viene dallo stesso operatore telefonico evidenziato che la linea risulta cessata per morosità il 21/11/2019 con espletamento della cessazione avvenuto l'11/11/2020, preceduta dalla Lettera di risoluzione contrattuale del 12/9/2019, così come allegato. Al reclamo del 26/3/2019, TIM ha dato risposta scritta il 25/7/2019, ritenendo la contestazione infondata, in quanto la linea XXXXXXXX risulta cessata per passaggio ad altro operatore, in data 05/01/2019, mentre la richiesta di cessazione per la linea XXXXXXXX non era evadibile in quanto priva del documento di identità. Al successivo reclamo del 5/8/2019, TIM ha dato risposta scritta il 7/8/2019, ritenendo la contestazione

infondata in quanto, la linea contestata XXXXXXXX era quella propedeutica al rientro in TIM della linea XXXXXXXX. La linea propedeutica, risulta attiva in TIM dal 28/06/2018, mentre la linea XXXXXXXX VOIP risulta rientrata in data 13/07/2018 e successivamente cessata in data 05/01/2019. L'istante, come indicato sopra, ne aveva richiesto la cessazione, ma non aveva allegato il documento di identità. Dall'esame del retrocartellino, si evince la presenza di n. 7 segnalazioni di disservizio concentrate 2 nel 2018 (Novembre e Dicembre 2018) e 5 nel Marzo 2020, di cui solo uno oltre termini contrattuali. Anche il reclamo del 30/09/2019 è stato riscontrato per iscritto da TIM in data 4/12/2019. Durante la seduta conciliativa (semplificata) del 10/5/2023 è stato redatto un verbale di mancato accordo, in quanto, a fronte della proposta di TIM di uno storno parziale dell'attuale morosità il cliente richiedeva lo storno totale. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni e/o indennizzi, tuttavia TIM, in ottica conciliativa propone o storno del 50% dell'insoluto. Per tutto quanto sopra esposto, Telecom Italia S.p.A. chiede al Corecom Sicilia di voler: 1) nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

La ricostruzione dei fatti da parte dell'istante non è chiara e non è supportata da alcuna documentazione che possa chiarire lo svolgimento degli eventi in discussione. Ciò non aiuta a dissipare i dubbi emersi sull'attribuzione di responsabilità da parte del gestore. Da parte sua, il gestore, nei contenuti della sua memoria difensiva, da' contezza di aver gestito la vicenda e si sofferma nel ribadire la sua disponibilità a compiere comunque un'azione conciliativa, che consiste nel dimezzamento del debito maturato dall'istante ed ad oggi risultante pari ad oltre 1000,00 euro. Il fatto che l'istante, non abbia voluto accettare qualsiasi sorta di accordo, insistendo nelle sue richieste iniziali, pregiudica qualsiasi genere di positiva risoluzione a beneficio dello stesso. Pertanto, alla luce di quanto evidenziato si ritiene di dover procedere al rigetto delle richieste risarcitorie avanzate da parte istante, ivi comprese quelle del pagamento di eventuali danni occorsi, ritenendoli comunque argomento non discutibile in questa sede così come da Regolamento in atto, nonchè al rigetto della richiesta del riconoscimento delle spese legali, in quanto ne' documentate, nè di fatto riconducibili alla procedura in corso, considerato la gratuità dell'accesso e dell'intervento del Corecom

DELIBERA

In ragione di quanto sopra descritto, si ritiene di dover rigettare le richieste avanzate dall'istante XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa.

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 27/10/2023

IL PRESIDENTE