

**DELIBERA n°\_20\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/304589/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 28/01/2021;

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, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, 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 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299871 del 13/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il signor XXXX XXXX, lamenta il fatto che, a febbraio 2019, con l'invio della fattura marzo 2019, rilevava dei costi anomali, riguardanti la fornitura del servizio telefonico. In particolare, riscontrava addebitato un costo relativo al servizio Adsl non richiesto, al noleggio dell'apparato telefonico non ricevuto ed alla consegna dell'elenco telefonico non previsto. Inviava quindi dei reclami al gestore telefonico, ma non otteneva le risposte ai quesiti posti. Riceveva altresì un preavviso di risoluzione contrattuale per dei pagamenti non effettuati, ai quali dava corso, ma senza evitare la sospensione della linea. Richiedeva altresì, la riattivazione dei servizi cessati, evidenziando la volontà di non fruire dell'Adsl e di aver restituito gli importi pagati in eccedenza, nonché il ripristino della giusta tariffazione. Ad oggi, le richieste avanzate per la situazione verificatasi a suo danno riguardano: 1) indennizzo per attivazione servizi non richiesti dall'1 febbraio 2019 al 31 luglio 2019 oltre il rimborso di quanto pagato in più; 2) indennizzo per profilo tariffario non richiesto per lo stesso periodo evidenziato oltre i rimborsi per quanto pagato in eccesso; 3) indennizzo per illegittima sospensione dei servizi dal 30 giugno al 18 settembre 2019; 4) rimborso dei costi di riattivazione della linea, fatturati dal gestore, 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami effettuati. Complessivamente la richiesta avanzata è pari a 3102, 19 euro.

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

La Telecom Italia Spa, nella qualità di gestore telefonico, contesta le richieste dell'istante, allegando la welcome letter del contratto a suo tempo attivato, recante tutte le informazioni necessarie a comprendere la tipologia dei servizi forniti, nonché la comunicazione di avvenuta consegna dell'apparato telefonico. Vengono inoltre prodotte nelle allegate memorie difensive, due risposte ai reclami inoltrati dall'istante, che riscontrano quanto richiesto dallo stesso cliente e la lettera di preavviso sospensione dei servizi, a causa della morosità pendente sulla linea telefonica in questione. Il gestore telefonico, pone l'accento sul fatto che le contestazioni circa i servizi fruiti, avvengono a distanza di 3 anni dall'attivazione degli stessi, senza alcun precedente reclamo in merito. Inoltre, a fronte di un ipotetico pagamento delle pendenze sospese non concretizzatosi per disfunzioni tecniche, viene rilevato che la sua mancata esecuzione, derivante da problemi derivanti da terzi, non è una giustificazione adatta ad evitare la sospensione dei servizi,

tenuto conto della diverse modalità di pagamento, messe a disposizione degli utenti, per pagare le fatture in corso. Nel respingere qualsiasi responsabilità per quanto accaduto, la Telecom, chiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

La chiave di lettura per giungere ad una risoluzione della controversia in parola, va trovata nel contratto a suo tempo attivato dall'istante, che è deducibile dalla welcome letter, del 21 marzo 2016, presumibilmente inviata al cliente ed oggi, allegata alle memorie difensive del gestore. In tale comunicazione, viene evidenziata l'attivazione di un contratto denominato TIM SMART che prevede la navigazione con Adsl, oltre le chiamate telefoniche. Pertanto, già dal 2016 - anno di attivazione dei servizi - il cliente accettava quanto proposto e soprattutto non ne reclamava. a seguito della ricezione comunque delle fatture, alcun cambiamento. Cosa che invece fa nell'aprile del 2019, con formale reclamo inviato al gestore. Se è pur vero che il gestore non allega alcuna documentazione comprovante l'avvenuto invio della predetta welcome letter, è incontestabile che l'istante, ricevendo regolarmente le fatture, non rileva nessuna anomalia sui servizi fruiti e non contesta alcuna anomalia. Non risulta pertanto ammissibile la richiesta di rimborsi, per le fatture già pagate, avanzata dall'istante, riferentesi al periodo antecedente il primo reclamo e cioè quello del 10 aprile 2019. La ulteriore nota del gestore riferentesi alla fornitura dell'apparato telefonico comprova anche in questo caso che nulla a che pretendere l'istante circa una anomalia di fatturazione. A seguito del reclamo del 27 giugno 2019 inoltrato dall'istante circa la cessazione della fornitura dei servizi Adsl, il gestore comunica di aver adempiuto in data 1 agosto. Anche tale adempimento sembrerebbe compiuto in un limite temporale accettabile e non suscettibile di alcun riconoscimento di indennizzo o rimborso di sorta, considerato che da lì in poi, la tariffazione varia. Stante la situazione a suo tempo in atto, sottolineata dall'istante con ripetuti invii di reclami, che seppur riscontrati dal gestore non ottemperavano alla richiesta dell'invio di una copia del contratto, suscita perplessità la tempistica con la quale il gestore ha operato la sospensione della linea telefonica. Pur in presenza di un insoluto comunicato con nota del 15 giugno 2019 e relativo a due fatture scoperte, il gestore provvedeva infatti a sospendere il servizio il 18 settembre 2019 ed a riattivarlo, dopo sollecitazione del Corecom, il 27 novembre 2019. Tale sospensione, avveniva nonostante il cliente avesse inviato una formale comunicazione l'1 agosto 2019, dalla quale si evinceva di non aver potuto provvedere al pagamento delle fatture insolute, a causa di problemi derivanti da imprecisati motivi non dipendenti dalla sua volontà. A questa comunicazione il gestore non dava seguito se non con la predetta cessazione della linea. In virtù di quanto precedentemente. Alla luce di quanto rappresentato, è accoglibile la richiesta di indennizzo per l'avvenuta sospensione dei servizi per il periodo 18 settembre/27 novembre 2019 per un totale quindi di 70 giorni. E' altresì accoglibile la richiesta relativa agli indennizzi previsti per il mancato riscontro ai reclami, inoltrati dall'istante al gestore, in quanto, seppur in presenza di una risposta, il gestore non provvede mai a inviare una copia del contratto sottoscritto come richiesto ripetutamente dall'istante o a fornire adeguate spiegazioni circa la tariffazione in atto.

## DELIBERA

Per quanto sopra espresso nelle motivazioni, in applicazione di quanto previsto dell'art. 5 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons, la Telecom Italia spa dovrà indennizzare l'istante XXXX XXXX, per una somma pari a 525,00 euro, in virtù di una sospensione della fornitura telefonica per 70 gg che vanno moltiplicati per 7,50 euro, quale indennizzo giornaliero, previsto in tali situazioni dal vigente Regolamento in materia di controversie telefoniche. La stessa compagnia telefonica dovrà inoltre corrispondere allo stesso istante, un ulteriore indennizzo di euro 300,00 ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons, in virtù della mancanza di una adeguata risposta ai quesiti posti dall'istante sin dal primo reclamo dell'aprile 2019. Il pagamento de quo, pari complessivamente a 825,00 euro, dovrà essere effettuato dalla Telecom Italia spa nei confronti del sig. XXXX XXXX, entro 60 gg dalla firma dalla notifica del presente provvedimento, mediante invio di un assegno intestato all'istante da recapitare presso il domicilio di fatturazione. Eventuali differenti modalità di pagamento potranno essere successivamente concordate, in separata sede, tra le parti in causa.

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, 28/01/2021*

IL PRESIDENTE

