

DELIBERA n°_17_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/309708/2020)**

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 24/07/2020 acquisita con protocollo n. 0319468 del 24/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, lamenta il fatto che a seguito di sottoscrizione di una proposta contrattuale per la linea fissa e mobile con l'operatore Tim, ha rilevato dei costi eccessivi rispetto a quelli prospettati. Nonostante le richieste di chiarimento, avanzate nei confronti del gestore, la situazione non è cambiata. Pertanto, la stessa, ha provveduto a restituire tutti gli apparati telefonici in suo possesso ed ha revocato il rid per il pagamento delle fatture relativamente alle due sim per utenze mobili, continuando invece a pagare le fatture relative al servizio di telefonia fissa, per evitare di incappare nella sospensione dell'utenza. Ad oggi, l'istante richiede: l'annullamento delle fatture relative alle utenze mobili, il rimborso di quanto pagato in eccedenza pari a 117,18 euro nonchè un indennizzo di 300,00 euro per i disagi derivanti da quanto narrato.

2. La posizione dell'operatore

La Telecom Italia spa in qualità di gestore dei servizi resi alla sopracitata istante nel corso delle sue memorie evidenzia come sia stato effettivamente sottoscritto un contratto in data 28 maggio 2019 e l'utenza viene attivata in data 18 giugno 2019 con un profilo tariffario denominato Tutto FTTCAB che prevede un costo di 15,00 euro oltre iva mensili più 48 rate da 5 euro mensili per il noleggio del router. Da tale conteggio è escluso il contributo di attivazione pari a 10 euro + iva da suddividere ed aggiungere in 12 rate. Alla richiesta dell'istante di ricevere evidenza contrattuale, lo stesso gestore provvede con nota di spedizione n. c23812399 del 24.06.2019. Successivo reclamo del 23 ottobre viene riscontrato con successiva nota. In data 7 novembre l'utenza è migrata verso altro operatore ed attualmente esiste uno scoperto pari a 485,60 euro, per la linea fissa. Per quanto attiene al contratto delle 2 linee mobili, il gestore, prosegue evidenziando che sia stato attivato in data 7 giugno 2019 con un contributo attivazione - una tantum - di 10 euro per linea, e con un contributo mensile di 20 euro per linea quale canone. Il contratto delle linee mobili risulta cessato il 15 ottobre 2019 con una scopertura contabile pari a 408,55 euro. A fronte dei contratti regolarmente sottoscritti, il cliente non ha quindi saldato le spettanze dovute, in virtù dei servizi ricevuti, senza tra l'altro contestare le fatture entro i termini dovuti, se non con reclamo dell'ottobre del 2019. Alla luce di quanto evidenziato nel respingere qualsiasi responsabilità, il gestore chiede il rigetto delle istanze avanzate dal richiedente.

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi di quanto evidenziato dalle due parti in causa, si evince chiaramente che la contestazione in atto è relativa ad una difformità tra la proposta commerciale offerta, in favore dell'istante dall'operatore telefonico, e la sottoscrizione del contratto, con annesso pagamento delle spettanze, derivanti dai servizi ricevuti. La documentazione allegata in piattaforma non chiarisce del tutto i termini della vicenda, consentendo di attribuire responsabilità all'una o all'altra parte. In particolare, si evince che le bozze contrattuali prodotte in allegato, relative tra l'altro soltanto alle linee mobili, regolarmente sottoscritte dall'istante, non recano alcuna indicazione specifica sui costi di attribuzione del contratto proposto, bensì indicano una tipologia di profilazione tariffaria, abbastanza generica, determinando un vizio di forma tangibile. Alle richieste di chiarimenti e di invio del contratto sottoscritto - vedi mail allegate del 31 luglio e del 25 settembre - dell'istante, il gestore sostiene di aver dato risposto in data 10 agosto. Ambedue le parti in causa, però, non allegano l'effettivo riscontro di invio delle missive, ma si limitano a produrre in allegato le note. In sede di udienza per il tentativo di conciliazione in seconda istanza, il gestore aveva comunque proposto lo storno della posizione debitoria relativa all'utenza fissa ma la parte istante, dopo aver espresso apprezzamento per la risoluzione della controversia, ha richiesto l'ulteriore storno dell'intera posizione debitoria relativa alle 2 linee mobili e tale richiesta ha determinato la revoca del verbale di accordo già sottoscritto dal gestore, così come evincibile in piattaforma. A parere dello scrivente, seppur in presenza di un contratto e di un servizio regolarmente fornito, non si ritengono esaustive le motivazioni fornite dal gestore circa la mancanza di chiarezza del "quantum" da pagare, ritenendo nullo l'accordo tra le parti, seppur in presenza di un servizio regolarmente fruito dall'istante e parzialmente pagato. Alla luce di siffatto ragionamento, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste dell'istante, nella misura dello storno totale della posizione debitoria in atto evidenziata dal gestore per entrambi i contratti - fisso e mobile - riconducibili alla provvedimento di che trattasi. Non viene altresì accolta, la richiesta di rimborso avanzata dall'istante, per quanto eventualmente pagato in eccedenza e ciò, in ragione di servizi regolarmente fruiti e quindi, in quota parte, comunque, dovuti al gestore. Viene altresì, rigettata, la richiesta avanzata dall'istante, circa un indennizzo maturato per i disagi subiti, essendo la stessa riconducibile ad una camuffata richiesta di risarcimento di un eventuale danno subito, che esula dalle competenze della scrivente Autorità

DELIBERA

La Telecom Italia spa, dovrà operare lo storno integrale delle pendenze economiche in sospeso, relativamente al rapporto contrattuale - per la linea fissa e per le linee mobili- a suo tempo sottoscritte da XXXX XXXX. Di tale storno dovrà esserne adeguatamente notiziato lo stesso beneficiario.

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

