

DELIBERA n°_43_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/596922/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 28/08/2023;

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 il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO che con DDG 2617 del 21/06/2023 il Dott. Gianpaolo Simone, con decorrenza dal 01/07/2023, è stato posto in aspettativa e che con nota 26981 del 05/07/23 è stato nominato dirigente ad interim del Servizio 2° il Dott. Salvatore Buscemi, con decorrenza dal 06/07/2023;

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 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084188 del 27/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nel corso della narrazione dei fatti contenuta nell’istanza presentata in piattaforma, narra che in data 25 novembre 2022, ha aderito, attraverso l’applicazione “MyTim/Offerte per te”, all’offerta “TIM WiFi Power Top Fibra” al costo di 24,9 € al mese. In tale proposta contrattuale, secondo quanto riportato dallo stesso, era indicato che il modem venduto a rate da 10 € al mese per 24 mesi era già incluso nel costo dell’offerta, e questo era pure ribadito nel documento di sintesi contrattuale riportato nella stessa area dopo l’adesione all’offerta sottoscritta. In data 13 Dicembre 2022, prosegue la narrazione, gli veniva recapitata una mail da parte di TIM che comunicava l’attivazione della linea con conseguente portabilità del numero da WINDTRE e venivano allegati 9 documenti in formato pdf e zippati per il consenso al trattamento dei dati, per l’autorizzazione alla domiciliazione bancaria e il documento delle condizioni economiche del contratto in cui però non venivano dettagliati i costi effettivi. Nella seconda fattura di febbraio 2023 alla voce “altri importi” lo stesso istante ritrovava l’importo addebitato e disgiunto dal costo dell’abbonamento in contraddizione con quanto avevo sottoscritto. Da un nuovo controllo del documento di sintesi contrattuale riportato nell’area clienti, veniva verificata la conferma della dicitura che “Il modem costa 10€/mese per 24 mesi ed è già incluso nel costo mensile dell’offerta” che non lascia adito a dubbi. Secondo quanto affermato dallo stesso istante il documento contabile allegato successivamente

dal gestore telefonico è diverso e non riporta questo anche se il nome del pacchetto è uguale. Tale situazione è stata segnalata anche ad AGCOM ed ad oggi viene richiesto l'adeguamento dei costi ed un indennizzo, anche a rimborso di quanto ingiustamente pagato.

2. La posizione dell'operatore

Le memorie difensive della Telecom regolarmente depositate ed allegate in piattaforma, narrano che dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi di TIM è emerso che, in data 13/12/2022, è stata eseguita l'attivazione della linea con il profilo TIM WiFi Power Top Fibra come da sintesi contrattuale del 25/11/2022 (allegato). L'offerta prevedeva il costo dell'abbonamento di € 24,90 in promozione per i primi 24 mesi; inoltre, il modem era in vendita rateizzata al costo di € 10,00 mensili per 24 rate ed era previsto anche il costo di attivazione di € 19,90 una tantum e un ulteriore sconto di € 5,00 per il "Bonus Per Te". In data 25/02/2023 risulta presentata una segnalazione telefonica con la quale il cliente reclama l'addebito del modem di € 10,00 che, secondo l'istante doveva essere incluso nell'offerta. Nei sistemi viene aperto un reclamo gestito come non fondato, in quanto il costo del dispositivo è a parte e TIM ha inviato riscontro scritto del 02/03/2023 (anch'esso allegato). TIM, pertanto, ritiene che le condizioni contrattuali dell'offerta sottoscritta dall'istante siano correttamente applicate. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per indennizzi e/o rimborsi.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione in allegato depositata, dalle parti in contrapposizione, si ritiene e che non possano essere ritenute fondate le richieste risarcitorie avanzate da parte istante, per la questione in odierno trattata. Le memorie difensive inoltrate dallo stesso gestore, tra l'altro sono corroborate dallo schema di contratto sottoscritto e dalla risposta al reclamo inoltrato dallo stesso istante in merito a quanto segnalato dall'odierno proponente. Nulla di diverso o di altro contenuto viene proposto dall'istante, il quale si basa solo su affermazioni, impressioni e sospetti verbali, ribaditi nel corso dell'ultima udienza. Per ragioni oggettive, non può essere presa in considerazione la sostituzione di parte della sintesi delle condizioni contrattuali a sfavore del cliente, in un momento successivo all'accordo intrapreso, così come sostenuto anche in udienza da parte dello stesso istante, piuttosto è verosimile una errata interpretazione di quest'ultimo delle stesse condizioni sottoscritte. Ciò fa propendere la ragione dalla parte del gestore telefonico.

DELIBERA

In merito alle richieste avanzate dall'istante sig. XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa, si ritiene che le stesse non siano accoglibili e pertanto vengono rigettate in toto, così come evidenziato nel corpo delle motivazioni sopra riportate.

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 28/08/2023

IL PRESIDENTE

