

**DELIBERA N. 196**

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/158512/2019)**

**Il Corecom Sicilia**

NELLA seduta del 28/ottobre/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 cui 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 Regione 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0344225 del 01/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, XXXXXXXX, evidenzia come più volte abbia richiesto al gestore, Telecom Italia spa, di riportare le condizioni economiche fatturate allo stato della sottoscrizione del contratto per ciascuna linea attivata. Tali contratti, secondo quanto narrato dall'istante, prevedevano una connessione ad Internet in tecnologia FTTH/FTTC fino a 1000 Mega e una linea di telefono con chiamate incluse verso le direttrici nazionali, con un costo di €. 26,00 al mese. Ad oggi, contrariamente a quanto richiesto in sede contrattuale, la predetta Società, lamenta: costi maggiorati, l'addebito di servizi non richiesti e la mancata possibilità di restituire i router forniti dal gestore e gravati da canone. Le 21 Utenze, interessate alla controversia corrispondono alle numerazioni così come di seguito indicate: XXXXXXXX.....XXXXXXX. Ad oggi, la società istante, chiede che il gestore emetta giuste note di credito e relativi rimborsi per le somme già pagate, nonché il riallineamento dei costi contrattuali. A fronte delle memorie in contraddittorio, presentate dal gestore in sede di integrazione documentale, l'istante ha evidenziato che quanto trasmesso, non è attinente alle linee contestate, bensì fa riferimento a utenze non più attive. Nelle stesse controdeduzioni della XXXXXXXX viene sostenuto inoltre che per le utenze contestate i contratti sono stati sottoscritti attraverso procedura On-Line sul portale di Telecom Italia, o attraverso comunicazione telefoniche, nel periodo settembre 2017/luglio 2018 e che in contestazione a quanto fatturato, sono state inviate al gestore molteplici pec di reclamo. In forza di tutto quanto sopra descritto, l'istante reitera una richiesta di ristoro per 17.200 euro.

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

La Telecom Italia spa, nel corso delle sue memorie, sostiene che da verifiche effettuate negli applicativi in uso, l'istante è attivo già da tempo con il servizio Tutto fibra, e che i costi addebitati corrispondono a quelli richiesti. La memoria del gestore, prosegue, sostenendo che dai controlli effettuati sono presenti sul database aziendale, solo due reclami in merito ad addebiti in fattura, entrambi evasi comunicando all'interessato la regolarità dei costi esposti. Non risultano altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta, in merito al disservizio de quo, contrariamente a quanto sostenuto dalla società XXXXXXXX. A tal proposito, viene fatto esplicito riferimento all'articolo 23 delle C.G.A. che testualmente stabilisce che "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati entro la data di scadenza della fattura in contestazione, tramite reclamo scritto all'indirizzo indicato sulla stessa". Cosa non avvenuta nel caso in specie. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici mancandone, anche in questo caso, specifico riferimento identificativo da parte dell'istante. Alla luce di quanto esposto, la Telecom Italia S.p.A., sostiene di non

ravvedere responsabilità su quanto contestato dall'istante e pertanto, nel respingere ogni addebito, chiede il rigetto dell'istanza.

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

La complessità della risoluzione della controversia in atto, deriva dalla molteplicità delle linee oggetto di contrattualizzazione (ventuno). Anche l'integrazione documentale, richiesta ad ambedue le parti a supporto delle memorie, inizialmente molto scarse, non è servita a sciogliere i dubbi iniziali sugli accadimenti occorsi e sulle soluzioni da intraprendere. Nello specifico, si è potuto dedurre come, tra maggio 2017 e ottobre 2018, la società XXXXXXXXX, abbia dichiarato di aver richiesto le variazioni contrattuali, per le sue ventuno linee di pertinenza e, secondo i suoi desiderata, avrebbe sottoscritto sempre la medesima offerta di profilo tariffario denominato "Tuttofibra connect" che prevedeva un costo di 26 euro al mese. A supporto di questa tesi, l'istante, ha inoltrato delle note contrattuali riferentesi ad una parte delle linee in uso. Per la documentazione riferentesi alle rimanenti linee telefoniche, lo stesso istante, ha lamentato la mancata ricezione di un documento cartaceo, a testimonianza di quanto sottoscritto con il gestore e pertanto ciò ne giustifica la mancata produzione in allegato. In relazione a quanto fatturato dal gestore, tra indennizzi per servizi non richiesti, somme pagate in eccedenza rispetto a quanto previsto e richiesta di risarcimento danni, si giustificherebbe, a parere dello stesso, una richiesta di indennizzo pari a 17.200 euro. Di contro, la Telecom Italia spa, ribadisce che l'ammontare del fatturato, è in linea con i contratti sottoscritti in precedenza e con i servizi richiesti. Da quanto allegato in memoria, non risultano le variazioni contrattuali evidenziate dal cliente, piuttosto una serie di contratti definiti in tempi antecedenti alle rimostranze ad oggi sottoposte all'attenzione dell'Autorità. Non vengono riscontrate anomalie di sorta ed i reclami relativi agli addebiti citati, sono stati riscontrati con puntualità, fermo restando che facevano riferimento a singole linee e non alla gestione complessiva della vicenda trattata. Tutto ciò premesso, si riscontra che: 1) l'istante, non produce, nella documentazione allegata, dei contratti, bensì si limita ad allegare delle note informative, mancanti dell'indicazione del numero di telefono di riferimento contrattuale, per la fornitura dei servizi; 2) all'interno delle stesse note prodotte, sempre dall'istante, è ben visibile che la tariffa individuata è pari a 25,00 euro più il costo rateale del router per 5 euro più antivirus per 1,00 (già scontato) più iva. Ciò sconfessa la sua stessa affermazione che prevedeva un importo complessivo di 26 euro mensili per ciascuna linea attivata; 3) nonostante le difficoltà logistico-organizzative enunciate dall'istante circa la possibilità di migrare verso altro operatore, lo stesso non ha messo in atto questa eventualità, che, in un libero mercato gli avrebbe garantito la ricerca di soluzioni più convenienti, beneficiando della continuità del servizio; 4) le stesse contestazioni messe in atto dall'istante, nei confronti del gestore, appaiono, nel loro complesso tardive e riferentesi ad alcune delle linee eventualmente contrattualizzate; 5) Il gestore, di contro, da quanto si evince dalle fatture allegate, non pratica delle tariffe sempre in linea con quanto convenuto con la controparte. Vengono infatti rilevati dei costi e delle maggiorazioni tariffarie che, hanno già dato luogo, pure a dei ristori a favore del cliente. Tale evenienza, nel tempo, potrebbe anche aver indotto nell'errore il diretto fruitore, dei servizi, speranzoso comunque di rettifiche nella fatturazione successive; 6) seppur in assenza di specifico accordo contrattuale, considerato il fatto che non è stato allegato dal diretto interessato, per le contestazioni sopra richiamate, non si può tralasciare che la volontà del cliente fosse quella di restare al passo con l'evoluzione dei servizi offerti, beneficiando di una tariffazione in linea con i prezzi di mercato. La stessa

documentazione prodotta, a supporto della precedente memoria, in taluni casi riguarda effettivamente delle linee non oggetto di contestazione e pertanto non utile a supportare le ragioni difensive. 7) la buona fede dell'istante, tra l'altro, parrebbe confermata, dal fatto che, per un certo periodo, dall'ipotetico cambio di profilo tariffario, abbia regolarmente pagato, seppur contestando gli eccessi a suo parere fatturati e che, soltanto successivamente, abbia maturato una posizione debitoria, in ragione del prolungarsi degli esborsi da onorare. In ragione di tutto quanto enunciato, viene deciso che 1) in merito alla richiesta di riallineamento delle tariffe richiesta dall'istante, viene rigettata sia per difetto di competenza, sia per la incompiuta dimostrazione dell'esistenza di un vincolo contrattuale tra le parti così come indicato dallo stesso istante; 2) in riferimento alle richieste economiche avanzate dall'istante, si ritiene opportuno pervenire ad una decisione - pro bono pacis - tra i contendenti, in ragione sia delle pretese di rimborso avanzate dall'XXXXXXXX, sia in base al credito vantato dal gestore, per i servizi comunque fruiti nel periodo dicembre 2018/aprile 2019 e non saldati. La netta contrapposizione delle reciproche motivazioni e la mancanza di adeguati riscontri documentali, esporrebbe comunque il giudizio ad una risoluzione aleatoria.

Alla luce di quanto narrato, l'Organo Deliberante non ha ritenuto sufficientemente provate le richieste di parte istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Di rigettare le richieste avanzate dall'istante XXXXXXXXX nei confronti del gestore telefonico 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, 28/10/2020

**IL PRESIDENTE**

**PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE**

