

DELIBERA N. 197

**XXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/268651/2020)**

Il Corecom Sicilia

Nella riunione 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 XXXXXXXXX del 18/04/2020 acquisita con protocollo n. 0169483 del 18/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXXXXXXX contesta la non rispondenza tra quanto proposto in sede contrattuale e quanto fatturato dall'operatore, ivi compreso il pagamento di un modem mai richiesto. Viene inoltre lamentata una lentezza nella velocità di connessione dati, l'addebito delle spese di fatturazione e la spesa per la consegna degli elenchi telefonici non richiesti, nonché l'attribuzione del servizio TIM EXPERT, anch'esso non richiesto in sede contrattuale. Le richieste riguardano quindi la restituzione di quanto pagato in eccedenza, lo storno dell'insoluto maturato e gli indennizzi per i disservizi in sede di connessione dati, dalla data del 21 gennaio 2019, sino alla rescissione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore, Telecom Italia spa, nelle sue memorie difensive, replica di aver adempiuto a tutta la procedura prevista, in maniera conforme al contratto ed alla carta dei servizi. In particolare, viene precisato che il cliente ha ricevuto la "welcome letter" contenente i servizi da attivare, non ha lamentato alcun disagio se non quello oggetto odierno di discussione, non ha reclamato in maniera consona la lentezza di navigazione utilizzando gli appositi strumenti di misurazione, non ha fatto richiesta di recesso dal contratto per inadeguatezza dei servizi ricevuti o per mancata rispondenza per gli obblighi sottoscritti ed ha accumulato un debito complessivo di 851,00 euro, omettendo di restituire lo stesso modem ad oggi contestato. In base a tutto ciò, vengono quindi respinte tutte le responsabilità attribuite dall'istante ed al contempo le richieste di indennizzo avanzate.

3. Motivazione della decisione

L'istante a supporto delle sue doglianze fornisce copia di due reclami (uno del 13 marzo 2019 senza ricevuta di avvenuta trasmissione, e l'altro a firma della Federconsumatori del 19 aprile 2019) inoltrati al gestore, nel corso dei quali, enuncia i motivi delle sue doglianze, che coincidono con quanto riportato nel formulario presente in piattaforma. Non vengono quindi allegati altri supporti documentali utili ad evidenziare quanto lamentato, ivi comprese le semplici fatture ricevute. Di contro, il gestore, fornisce copia della documentazione inviata all'istante, in data 22 gennaio 2019, dalla quale si evincono i servizi attivati e gli eventuali percorsi da utilizzare anche per rescindere dal contratto. Vengono infatti dal gestore allegate le seguenti copie:

1) della welcome letter, inviata all'istante, dalla quale si desume la tipologia del contratto sottoscritto e di tutte le condizioni accessorie fruibili e da pagare;

- 2) il modulo di richiesta attivazione domiciliazione bancaria per evitare l'addebito delle spese di produzione cartacea delle fatture;
- 3) la carta dei servizi a garanzia dei diritti maturandi in sede contrattuale;
- 4) le note di sollecito pagamento insoluti, copie dei cartellini di lavorazione per la segnalazione guasti, dai quali risulta l'assenza di anomalie.

Il gestore, nel corso delle sue memorie, evidenzia inoltre che il modem fornito in comodato gratuito non è stato restituito al momento della conclusione del contratto e pertanto è stato addebitato quale costo dovuto dal cliente e che di fatto l'insoluto si riferisce all'omesso pagamento delle fatture dal febbraio 2019 sino al momento della risoluzione contrattuale avvenuta per morosità. Alla luce di quanto premesso, e sulla scorta di quanto documentato, preso atto della decisione assunta dal Comitato nella seduta del 28 ottobre 2020 che ritiene di accogliere parzialmente l'istanza del signor XXXXXXXXX, disponendo lo storno di euro 7.50 per le mensilità decorrenti dal 1° gennaio sino alla rescissione del contratto avvenuta nel mese di luglio, in considerazione che il gestore non ha fornito prova certa dell'avvenuta comunicazione di cambio profilazione tariffaria così come degli altri servizi attivati, dei quali comunque l'istante si è giovato. Pertanto si ritiene ammissibile un indennizzo forfettario ad euro 52,50.

DELIBERA

Articolo 1

Di accoglie parzialmente l'istanza formulata dal Signor XXXXXXXXX nei confronti della società Telecom Italia spa, per le motivazioni di cui in premessa, ritenendo ammissibile un indennizzo forfettario di euro 52,50

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, 28/10/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE

