

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/114964/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM X (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/04/2019 acquisita con protocollo N. 0180468 del 24/04/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 24/04/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 24/04/2019. L’istante lamenta attivazione di servizi non richiesti nei confronti della società TIM X (Kena Mobile), d’ora in poi TIM. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue. - Si vedeva attivata una linea telefonica aggiuntiva senza aver dato l’autorizzazione; - Un operatore del 191 confermava che dal mese di settembre avrebbe acconsentito all’opzione; - Ravvisava pertanto una grave violazione della privacy, con richiesta di quantificazione di tale condotta, in quanto a propria insaputa avrebbero utilizzato i propri dati per autorizzare tale servizio; - Il giorno 24 aprile 2019, esperito il tentativo di conciliazione, ricontattava il 191 alle ore 16,30 e apprendeva dell’avvenuta attivazione, alla data del 24/09/2018 e senza il proprio consenso, del “doppio canale”. Il tutto, diversamente a quanto dichiarato in fase di conciliazione dal gestore, a detta del quale sulla linea non era presente un altro canale. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: - Ripristino delle condizioni originarie e sanzioni. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 200.000,00. L’istante ha replicato alla memoria dell’operatore ribadendo le proprie ragioni in una nota a fascicolo, datata 28/07/2019, in cui chiede l’annullamento della fattura 4/19 e la somma di euro 4.000,00 per i disagi subiti e l’atteggiamento dell’operatore.

L’operatore ritiene le doglianze avversarie infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali da rigettare. Eccepisce l’inammissibilità della domanda di risarcimento danni e ribadisce, ad ogni modo, l’assenza di responsabilità in capo a Tim trattandosi di “servizio attivato a seguito campagna di retention con lo sconto del

canone di abbonamento del 100%, per sempre e senza vincoli di tempo e/o costi di recesso”. Aggiunge l’assenza di qualsiasi reclamo nonché di qualsiasi richiesta di cessazione del servizio da parte dell’istante.

In via preliminare, si osserva che non può essere presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall’art.16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica inviata dall’istante. Pur tuttavia, come riconosciuto dall’Autorità nella delibera n. 157/11/CIR “la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio”. In merito alla richiesta di sanzioni, risarcimenti e richieste di somme per disagi subiti (anche) per l’atteggiamento dell’operatore (anche per violazione privacy), si tratta di domande che esulano dalle competenze del Corecom. Tuttavia, le pretese dell’istante possono essere interpretate come finalizzate all’accertamento del comportamento illegittimo dell’operatore e del conseguente diritto dell’utente all’indennizzo. È in tal senso, dunque, che si procederà all’esame delle richieste di parte attrice. Tanto premesso, la fattispecie in esame rientra nell’ambito delle c.d. “attivazioni di servizi o profili tariffari non richiesti” per cui, a fronte della contestazione dell’istante circa l’attivazione di un servizio non richiesto, l’operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell’utente idonea a determinare l’attivazione contestata. Riferisce il gestore di come “a seguito campagna outbound, in data 24.9.2018 il Customer attivava, gratuitamente, l’opzione Canale Voce Aggiuntivo (l’offerta standard prevede un canone di € 20 al mese) ed inviava mail di conferma al cliente”. Detta mail, datata 24/09/2010 con N. Prot. C21239135, altro non fa che dare atto dell’invio di istruzioni per l’utilizzo della linea aggiuntiva con il modem in possesso dell’istante, oltre che delle condizioni economiche a quest’ultimo riservate, e non è perciò idonea a dimostrare la ricezione di una richiesta da parte dell’utente ovvero eventuali problematiche tecniche dell’operatore, non imputabili all’operatore stesso, che hanno determinato l’attivazione contestata. D’altro canto, è innegabile l’assenza – lato istante – tanto di reclami quanto di richieste di cessazione del servizio. Né i fatti riportati dall’istante nella memoria tardiva circa una mail ricevuta del gestore in risposta ad una non meglio precisata segnalazione di guasto possono essere utili a fondare una qualsiasi pretesa creditoria nei confronti dell’operatore. In ultimo, vago risulta il richiamo alla fattura 4/19 per la quale si richiede l’annullamento senza riferimento alcuno al perché, alle poste contabili interessate o ad una qualsiasi forma di reclamo. Alla luce di quanto emerso, dunque, non stati individuati presupposti per l’applicazione di indennizzi previsti dal vigente Regolamento indennizzi. Purtuttavia, in virtù della richiesta dell’istante di ripristino delle condizioni originarie, Tim è tenuta alla disattivazione del servizio di linea aggiuntiva attivata come da mail del 24/09/2018. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto,

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 24/04/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società TIM X (Kena Mobile) per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società TIM X (Kena Mobile) è tenuta alla disattivazione del servizio di linea aggiuntiva attivata come da mail del 24/09/2018.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini