

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/133610/2019**

### **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 dell’utente XXX, del 07/06/2019 acquisita con protocollo N. 0249743 del 07/06/2019

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 del 12/03/2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Tim X (Kena mobile) (di seguito Tim) quanto segue: - di aver riscontrato nei dettagli di traffico relativi alla linea 340xxx852 l’addebito di servizi aggiuntivi mai richiesti; -di averne dato inutilmente segnalazione telefonicamente al servizio clienti e con pec all’operatore del 16/07/2018, cui non seguiva alcun riscontro; In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: 1) disattivazione dei servizi non richiesti ed arbitrariamente attivati e storno/rimborso dei relativi importi fatturati per euro 16,98; 2) indennizzo per mancata risposta a reclamo del 16.07.2018 per euro 300,00; 3) spese di procedura.

Tim, con propria memoria difensiva, ha sostenuto che le richieste dell’istante non possono trovare accoglimento, in quanto infondate in fatto e in diritto, evidenziando anzitutto che l’utente lamenta, in maniera del tutto generica e senza minimamente assolvere all’onere probatorio su di lui incombente, l’addebito di costi per servizi, a suo dire, mai richiesti. L’operatore rileva che le utenze Tim sono abilitate all’attivazione di servizi accessori a pagamento secondo quanto disposto dalle Norme d’uso per le TimCard, che all’art. 1 prevedono: “La TIM Card è altresì abilitata all’accesso ed alla fruizione a pagamento dei servizi a valore aggiunto - detti anche servizi premium o a contenuto (quali ad es. loghi, suonerie, oroscopi, meteo, news, giochi, sfondi ecc.) - forniti, da parte anche di società esterne, attraverso SMS, MMS o connessione dati da rete fissa (WEB) o in mobilità (WAP) che possono essere attivati dal cliente seguendo la procedura di attivazione prevista per ciascuno dei canali sopra indicati e fruiti su terminali abilitati (quali ad es. smartphone, tablet, PC, ecc.), il cui costo viene addebitato sul credito telefonico della TIM Card”. Evidenzia che i servizi a valore aggiunto (o CSP), oggetto dell’odierna controversia, permettano all’utente della linea di ricevere informazioni su vari argomenti e/o contenuti e possono essere attivati o disattivati direttamente dall’apparato in dotazione all’utente

oppure tramite web. Tali addebiti sono comunque ascrivibili ad un eventuale uso improprio della carta Sim da parte dell'intestatario o di terzi con il suo consenso. Tim, dunque, non è in alcun modo responsabile di tali addebiti, imputabili unicamente all'utilizzatore della linea. Aggiunge che Tim garantisce, comunque, la disattivazione dei servizi citati dal momento in cui l'utente ne richiede la cessazione e sono rimborsabili solo se la disattivazione venga richiesta entro 12 giorni dall'attivazione. Ciò premesso, l'operatore rappresenta che l'istante ha attivato i seguenti servizi nelle rispettive date: GREENMEDIA Super 11/04/2018; MPAY1 Abbonamento 17/04/2018; GREENMEDIA Super 18/04/2018; MPAY2 Abbonamento Runfull 29/06/2018; MPAY1 Abbonamento Lumob 07/07/2018. Dichiaro che dal momento che l'utente ha richiesto al call center la disattivazione di tali servizi nonché l'inserimento in Black List in data 23.07.2018 - e quindi oltre i suddetti 12 giorni -, TIM non ha erogato alcun rimborso ma ha inserito l'utenza in black list. Eccepisce poi che la comunicazione del legale del 16.07.2018, inviata in nome e per conto dell'utente non può configurarsi in un reclamo, dato che difettava di delega/mandato o comunque di una procura conferita dall'istante nonché del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea. Sottolinea di non aver potuto, in assenza di detta documentazione, nel rispetto della normativa sulla privacy, né lavorare una richiesta di disattivazione né tanto meno fornire informazioni riguardo alla linea di cui si discute. Aggiunge che tale comunicazione non può essere considerato un reclamo, che ai sensi del regolamento è da considerarsi quale: "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Sottolinea, inoltre, che la genericità della comunicazione in questione - che non fa inoltre riferimento alcuno né alla tipologia di servizio attivato, né ai costi addebitati, né a quale periodo detti addebiti si riferiscano - comporta il rigetto della relativa domanda. Richiama sul punto quanto disposto, ex multis, il DECRETO DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/50602/2018 del Corecom Veneto DECRETO DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/50567/2018 e dal Corecom Trento con le Delibere n. 3,5,6/2019.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento. Si premette che domanda di disattivazione dei servizi non richiesti risulta superata, avendo Tim dichiarato in memoria di aver provveduto all'inserimento degli stessi in black list. La richiesta di storno/rimborso dell'importo di euro 16,98 addebitato per servizi non richiesti può essere accolta. Secondo il consolidato orientamento (ex multis Del. 41/09/CIR, art. 3; Del. 664/06/CONS, art. 3; Del. 73/11/CONS, art. 4), gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di provare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche - non imputabili all'operatore stesso - che abbiano determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti. (Conforme questo Corecom delibere n. 57/2016 e n. 65/2017). Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore non risulta aver fornito alcuna prova in merito alla ricezione di una relativa richiesta da parte dell'utente o di eventuali problematiche tecniche non imputabili ai sensi della normativa sopra richiamata. Nel caso in esame, è l'operatore stesso ad indicare in memoria i servizi contestati e le relative date di fruizione. Si osserva, inoltre che, dalla schermata del dettaglio costi e traffico, relativa all'arco temporale compreso dal 16.06.2018 al 07.07.2018, prodotta in copia da parte istante, risulta l'addebito di euro 16,98 complessivi per "Servizi a contenuto/ Time Prime/ Go Altro". Si aggiunga che Tim non risulta aver replicato alcunchè in merito all'addebito del suddetto importo, che, peraltro, risulta aver offerto all'istante, a mero scopo conciliativo, nell'udienza tenuta in data 25.09.2018, ai sensi del Regolamento di cui all'All. A alla Delibera 203/18/CONS, conclusa con verbale di mancato accordo. Si rileva, dunque, che a fronte della contestazione relativa all'addebito di euro 16,98 per i suddetti servizi non richiesti, Tim non ha fornito alcuna prova in merito alla ricezione di una relativa richiesta da parte dell'utente o di eventuali problematiche tecniche a sé non imputabili. Alla luce della sopra richiamata normativa, si ritiene, dunque, di accogliere la domanda in esame e di stornare/ rimborsare l'importo di euro 16,98. b) La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta. Si rileva la evidente genericità della comunicazione del legale del 16.07.2018. Quest'ultima si riferisce, infatti, genericamente all'attivazione di servizi non richiesti senza alcuna specificazione in merito agli stessi, ai relativi costi addebitati e al periodo di riferimento in cui questi costi sarebbero stati addebitati, contrastando quindi con le vigenti disposizioni regolamentari che prevedono espressamente che un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente, Tali prescrizioni regolamentari

rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente. c) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

#### DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/06/2019, è tenuta a 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tim X (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa. 2) Tim X (Kena mobile) è tenuta in favore dell'istante, oltre al pagamento della somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, allo storno/rimborso dell'importo di euro 16,98 addebitato per servizi non richiesti. 3) Tim X (Kena mobile) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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