

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/243103/2020**

### **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 12/02/2020 acquisita con protocollo N. 0064415 del 12/02/2020

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 della conciliazione semplificata conclusa in data 06/02/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 12/02/2020 lamentando di non avere mai richiesto l’attivazione di servizi aggiuntivi sulla propria linea mobile e di non averne mai usufruito. Precisa di avere segnalato più volte il fatto al call center del servizio clienti, e successivamente inviando una pec di segnalazione/reclamo in data 12.9.2018 a seguito di un addebito di euro 4,99. L’istante inoltre chiede che l’operatore depositi la documentazione da cui si evincano le segnalazioni telefoniche effettuate. L’utente richiede quindi 1) dichiarare l’operatore responsabile per i fatti, 2) la disattivazione di tali servizi aggiuntivi, 3) il rimborso degli importi eventualmente pagati per tali servizi, 4) un indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di euro 300,00, 5) il riconoscimento delle spese di procedura. L’istante quindi quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 455,00.

L’operatore, nella propria memoria difensiva del 31.3.2020, afferma che i servizi oggetto del presente procedimento sono servizi attivabili e disattivabili dall’utente direttamente dall’apparecchio mobile stesso o via web e che pertanto gli addebiti lamentati dall’istante sono imputabili unicamente all’utente. L’operatore inoltre afferma che la pec del 12.9.2018 in base alla quale l’utente chiede in questa sede la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, non possa essere considerata “reclamo” in quanto non contenente dettagli relativi al disservizio lamentato (tipologia del disservizio, costi addebitati e relativo periodo) e mancando di delega dell’utente all’Avv. Ferrara che l’ha sottoscritta e inviata. L’operatore chiede quindi il rigetto delle domande dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte. Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1) di dichiarare l'operatore responsabile per i fatti esposti, 2) di ordinare la disattivazione dei servizi aggiuntivi e 5) di riconoscere le spese di procedura, in quanto tali domande non trovano menzione nel formulario UG presentato illo tempore da parte istante. Dette richieste si pongono pertanto come domande nuove rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Si è valutato inoltre di disattendere la richiesta di parte istante per l'acquisizione di documentazione comprovante le segnalazioni telefoniche e fatturazioni su importi non dovuti avendo considerato che entrambe le parti hanno avuto a disposizione un ampio termine per le produzioni documentali e le relative repliche - entro il quale hanno ritualmente depositato quanto ritenuto opportuno ai fini della decisione - e che l'intestato Corecom abbia sufficienti elementi per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e dai documenti prodotti. La domanda di cui al punto 3) relativa al rimborso degli importi eventualmente pagati per i servizi contestati viene accolta in relazione all'importo di euro 4,99 addebitato in data 12.9.2018, non avendo l'operatore dato prova che la cifra sia riferibile ad attivazioni volontarie e consapevoli dell'utente, né che siano stati inviati all'utente gli sms di caring per avvisarlo dell'abbonamento attivo. Pertanto, alla luce del mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore, in assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione dei servizi a sovrapprezzo (quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'URL della landing page navigata dal cliente, ecc.), si ritiene di accogliere la domanda dell'utente riconoscendogli il diritto al rimborso della somma per servizi a sovrapprezzo addebitata in data 12.9.2018. La domanda di cui al punto 4) di indennizzo per mancata risposta a reclami viene respinta stante l'evidente genericità dell'allegata PEC del 12.9.2018. La missiva, infatti, si riferisce 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 (cfr. determine Corecom Emilia-Romagna n. 9 e 11/2020). Quanto alle segnalazioni telefoniche riferite dall'istante, preme evidenziare come ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Pertanto, assenti nel caso di specie elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica.

#### DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2020, è tenuta a al rimborso di complessivi euro 4,99, oltre alla corresponsione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. La società TIM X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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