

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/130271/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - TIM SpA (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;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. 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 ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 31/05/2019 acquisita con protocollo N. 0236002 del 31/05/2019

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:

Alla data del 20 marzo 2019, l'istante XXXX XXXX riscontrava l'attivazione di ben 17 servizi a pagamento sulla sua utenza mobile. Sostenendo di non avere mai richiesto tale attivazione, richiede il rimborso di quanto pagato e un indennizzo pari a 1700,00 in ragione di euro 100 per ogni servizio attivato in precedenza.

Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, risulta che in data 08.04.19 è presente reclamo da parte dell’utente in merito all’attivazione di servizi a sovrapprezzo. Il reclamo viene gestito, in ottica di correttezza commerciale con il rimborso della somma di € 35.02, e viene data tempestiva comunicazione all’utente. Nella considerazione che tali servizi in sovrapprezzo sono opzionali e gestiti da società terze, viene evidenziato che non è presente alcun genere di reclamo diverso da quello dell'8 aprile già enunciato e pertanto, soltanto nel momento della segnalazione della problematica, il gestore è potuto intervenire. Non si ritiene di dover indennizzare l'istante oltre quello già restituito.

La valutazione di quanto accaduto non può prescindere dal fatto che si tratta di servizi gestiti da società terze, e pertanto la responsabilità del gestore è limitata, fermo restando che nel momento in cui l'istante ha inoltrato un reclamo, la Telecom Italia spa si è subito attivata per disabilitare gli stessi servizi e per restituire la somma di euro 35,02 alla richiedente. Seppur risulta vero che tali servizi vengono attivati su specifica volontà dell'utente telefonico, con una procedura abbastanza complessa, è pur vero che il gestore non ha dato alcuna comunicazione immediata circa questa anomalia riscontrata con l'accesso a ben 17 servizi a pagamento. Dall'esame della documentazione presente in allegato alla piattaforma, non vengono riscontrati elementi certi che possano ricondurre al momento dell'attivazione di questi 17 servizi in sovrapprezzo e pertanto il calcolo

dell'esborso effettuato dall'istante e dell'indennizzo da riconoscere può essere solo di natura forfettaria, ma non certo riconducibile ai 100 euro richiesti per ogni servizio a pagamento attivato, così come indicato nel formulario. In ragione di quanto detto, si accoglie la richiesta di indennizzo da parte dell'istante ai sensi dell'art. 9 comma 2 della delibera 347/18/Cons che prevede un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione non richiesta di servizi accessori su una base di attivazione pari ad una settimana per ognuno di essi.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 31/05/2019, è tenuta a Ai sensi dell'art. 9 comma 2 della delibera 347/18/Cons a corrispondere all'istante XXXX XXXX la somma complessiva di euro 297,50 . Tale calcolo scaturisce dal richiamato art 9 comma 2 che prevede un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione non richiesta di servizi accessori . Tale importo si ritiene adeguato sulla base degli elementi in possesso di questa Autorità. Il richiamato calcolo, si riferisce pertanto ad una attivazione pari ad una settimana per ognuno dei servizi attivati in ragione della formula (2,50 euro di indennizzo giornaliero X 7 gg di attivazione X 17 servizi attivati). Il pagamento de quo dovrà avvenire entro 120 gg dalla firma del presente provvedimento mediante modalità che saranno decise in separata sede e successivamente dalle parti in causa. Fermo restando che lo stesso pagamento potrà essere effettuato dal gestore mediante emissione di assegno intestato all'istante da spedire presso il suo indirizzo di fatturazione.

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
Francesco Di Chiara