

DELIBERA N. 189/2024

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/602988/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110628 del 22/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell’attività istruttoria svolta dalla dipendente dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell’incarico di E.Q. “*Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche*”;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia mobile, rappresenta: «Il mio assistito mi riferisce di aver stipulato contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, ma da una verifica effettuato dallo stesso attraverso la Vs. applicazione, veniva a conoscenza dell'illegittimo e quindi non dovuto costo di 0,07 centesimi di euro, addebitato per l'invio di un messaggio di testo avvenuto l'11.10.2022 ore 20:15 (mai inviati) al numero 00***. Visto che, il mio assistito non ha mai inviato il suddetto messaggio di testo, il suddetto costo di 0,07 centesimi di euro è illegittimo e quindi non dovuto, oltre che essere contrario ai principi di buona fede e trasparenza nell'esecuzione del contratto telefonico è sintomo di un grave inadempimento contrattuale da parte di questa Spett. Società di Telecomunicazioni, pertanto Vi invito a fornire riscontro alla presente con la massima urgenza e senza alcuna dilazione di tempo». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. formulare riscontro al presente reclamo; II. provvedere al riaccredito dell'illegittima somma addebitata di 0,07 centesimi di euro; III. trasmettere, sempre entro il suddetto termine, presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per i disagi patiti e patendi dall'utente, assegno circolare intestato al Sig. ***** per una somma di euro 450,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, In data 24/10/2022 la società convenuta reclamo tramite pec inviata dall'avv. Xx Xxxxxx, per quanto oggetto della presente controversia, il suddetto reclamo risulta riscontrato in data 30.10.2022 ritenendo la contestazione infondata. [...] L'iPhone gestisce autonomamente due app native apple, imessage e facetime, mediante interrogazione sms ai propri server, che si trovano in Inghilterra. Ciò si verifica alla prima attivazione del servizio ed ogni volta che la sim viene momentaneamente inserita in altro telefonino e poi rimessa in un iphone. In questo caso, lo smartphone verifica lo stato del servizio, richiede, se disattivato, di procedere all'attivazione e, in caso di risposta affermativa tramite pressione del tasto "Sì", partono uno o più sms internazionali ai propri server, al costo previsto dalla tariffa/offerta attiva sulla linea. Quanto sopra, è comune a tutti gli operatori mobili, che non possono in alcun modo impedire l'invio del messaggio. Se le due app sono disattivate e/o si risponde "no" alla richiesta di attivazione, non scaturisce alcun addebito. Si precisa che Il cliente utilizza smartphone Apple Iphone. Appare evidente che l'addebito in contestazione è corretto e le doglianze dell'istante sono infondate [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per l'inammissibilità o il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro al presente reclamo", è inammissibile. Tale domanda, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

(Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). La domanda sub II) non può essere accolta atteso che, dal corredo probatorio agli atti, tale addebito, relativo all'invio di un sms all'estero, risulta dovuto per l'attivazione delle app native iMessage o FaceTime di Iphone e non si rinviene, dunque, alcuna responsabilità dell'operatore in merito. Difatti l'istante per impedire il suddetto addebito avrebbe ben potuto disattivare i servizi e rispondere "no" alla richiesta di attivazione. La domanda sub III), di "indennizzo di € 450,00 per i disagi patiti e patendi", non può essere accolta, in quanto priva di qualsivoglia ragione a sostegno e, in ultima istanza, di causa petendi. Non si ravvisa nella descrizione dei fatti, alcuna fattispecie riconducibile a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". L'istante, per di più, non esplica i criteri di quantificazione dell'indennizzo richiesto (450,00 euro), che risulta oltremodo sproporzionato a fronte della contestazione di un addebito irrisorio (0,07 euro).

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
2. 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.
3. 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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco