AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 149/2024

XXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE) (GU14/602984/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 XXXXXXX XXXXXXXX del 22/04/2023 acquisita con protocollo n. 0110624 del 22/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia mobile relativo all'utenza 338/****138, rappresenta quanto segue: "Il mio patrocinato mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di comunicazione per il servizio voce e internet. Fatto sta, che in data 17.10.2022, la Vs. società addebitava sull'utenza telefonica mobile numero 338/****138, un costo pari di € 1,00=, a titolo di "offerta ricarica 5+". Detto costo non è ricollegabile ad alcuna richiesta di servizi, oltre tutto mai avanzata dall'intestatario della suddetta utenza telefonica mobile; per di più nessuna comunicazione informativa preventiva mi è mai giunta in merito all'attivazione unilaterale del servizio offerta ricarica 5+". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) riaccreditare sull'utenza telefonica n. 338/****138, la somma di € 1,00, illegittimamente e arbitrariamente addebitata il 4.10.2022; III) corrispondere, a mezzo assegno circolare intestato all'utente Sig. *****, da inviare presso il domicilio eletto, la somma di € 550,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato nei suoi confronti da Codesta Società di Telecomunicazioni; IV) provvedere alla RICHIESTA DI DISATTIVAZIONE del servizio relax 5+.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che il cliente ha acquistato ricarica del tipo "Ricarica +". Appare opportuno precisare che gli importi contestati da parte del cliente non corrispondono all'attivazione di servizi non richiesti, in quanto trattasi di una modalità di ricarica scelta dall'utente stesso, la ricarica +. Il procedimento della Ricarica + e quindi gli ammanchi di 1 e/o 2 euro sono superabili effettuando altri importi di ricarica o effettuando le stesse con canali alternativi a quelli scelti dal cliente per le ricariche contestate. I canali alternativi sono: l'app di tim; i negozi TIM; Canali tecnologici bancari. Si precisa che, per la medesima problematica, sono state presentate ulteriori due istanze di conciliazione per differenti numeri mobili intestati all'istante, ma soprattutto, per la stessa utenza di cui trattasi, è stata presentata un'analoga istanza in data 13/10/2021 chiusa con accordo, per cui si può affermare che, a distanza di oltre un anno, l'istante fosse al corrente dell'esistenza di questa tipologia di ricarica telefonica e che abbia effettuato tale ricarica volontariamente.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, 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 A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) non può essere accolta, non ravvisandosi ragioni giustificative di un provvedimento di rimborso a fronte di una ricarica effettuata dall'utente medesimo, con utilizzo del servizio. La richiesta sub III), stante anche il rigetto della domanda principale, non può essere accolta. Nel merito, la richiesta risulta comunque 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. 347/18/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". La richiesta sub IV) non può essere accolta, atteso che, come chiarito e documentato, non di servizio aggiuntivo si tratta, bensì di opzione di ricarica attivabile a scelta del cliente.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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, 11 Ottobre 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