



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 81/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
MOSCA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 26/16 - GU14 n. 146/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA le due istanze del sig. Mosca, del 7 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Mosca, intestatario dell'utenza di telefonia mobile n. 3400788xxx, ha contestato la fatturazione indebita emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., l'attivazione di servizi non richiesti, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 23 aprile 2015 l'operatore Telecom Italia addebitava l'importo di euro 1,90 a titolo di rinnovo dei servizi opzionali "Lo sai di Tim" e "Chiama ora di Tim", nonostante l'istante medesimo avesse espressamente richiesto di non procedere al rinnovo automatico dei predetti servizi, fruiti gratuitamente per il primo mese decorrente dall'attivazione della scheda SIM, avvenuta nel mese di marzo 2015. L'utente constatava, altresì, una anomalia contabile e prontamente richiedeva all'operatore di procedere al rimborso dell'importo indebitamente addebitato, pari ad euro 0,15. Nonostante il tempestivo reclamo avente ad oggetto il predetto addebito, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva al rimborso del predetto importo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 0,15;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti "Lo sai di Tim" e "Chiama ora di Tim";
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il blocco di tutti i servizi telefonici a sovrapprezzo o a tariffazione specifica;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con nota del 21 marzo 2016 in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, che "l'utenza di telefonia mobile n. 3400788xxx veniva trasferita da altro operatore in data 21 marzo 2015. In data 23 marzo 2015, il cliente effettuava reclamo per contestare l'addebito dell'importo di euro 0,15, che in ottica di fidelizzazione si provvedeva a rimborsare per invio a direttrice 42842. In data 23 aprile 2015, il cliente riceveva un sms attinente all'attivazione del servizio "Lo sai" al costo di euro 1,90 ogni due mesi. In data 10 giugno 2015, si procedeva alla disattivazione del predetto servizio, a seguito della richiesta formulata dall'utente a mezzo servizio clienti. In data 26 giugno 2015, perveniva un reclamo, a mezzo fax, in cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il cliente chiedeva il rimborso dell'importo addebitato a titolo di rinnovo del servizio "Lo sai". In data 2 luglio 2015, l'operatore Telecom Italia provvedeva al rimborso dell'importo contestato, dandone comunicazione in forma scritta a mezzo Facebook all'utente in data 25 luglio 2015, attesa l'impossibilità di contattarlo telefonicamente".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del Regolamento, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee attinenti alla medesima utenza di telefonia mobile, la n. 3400788xxx intestata alla parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 0,15, può ritenersi superata, atteso che, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia della schermata di accredito prodotta dall'operatore, si evince che la società Telecom Italia ha già provveduto, in data 30 marzo 2015, a rimborsare alla parte istante l'importo contestato.

Parimenti, deve ritenersi non accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti "Lo sai di Tim" e "Chiama ora di Tim", in quanto la doglianza lamentata dall'utente, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, non potendosi la stessa inquadrare nella fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, bensì in quella di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati o mediante lo storno degli stessi, nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Sul punto va precisato che, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia della schermata degli sms inviati all'utente, si evince che la società Telecom Italia in data 23 aprile 2015 ha addebitato l'importo di euro 1,90 a titolo di rinnovo del servizio "Lo sai di Tim", nonostante l'istante ne avesse chiesto esplicitamente la disattivazione. Tuttavia, a seguito dei reclami formulati dall'utente, sia a mezzo fax, che a mezzo *social network*, la medesima società ha provveduto, in data 2 luglio 2015, a rimborsare l'importo indebitamente addebitato, come si evince dalla copia della schermata degli accrediti/addebiti, prodotta dall'operatore.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, deve ritenersi non accoglibile, in quanto dall'espletata istruttoria non è emersa alcuna responsabilità dell'operatore Telecom Italia in merito alle doglianze asserite dalla parte istante.

Al riguardo, va precisato che l'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, prevede, in materia di risposta ai reclami, che *"L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati".

Nel caso di specie, invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti, si rileva che l'operatore, a fronte del reclamo formulato dall'istante in data 26 giugno 2015 a mezzo fax, ha debitamente comunicato all'istante in data 25 luglio 2015 per iscritto tramite Facebook, il provvedimento satisfattivo adottato, ossia il rimborso dell'importo contestato. Da ciò, si evince, altresì, che l'operatore ha assunto una condotta conforme alle disposizioni della Carta dei servizi della società Telecom Italia che, in materia di tempi di evasione dei reclami, prevede un termine di 30 giorni. Inoltre, l'operatore ha debitamente provato di aver fornito riscontro anche alle ulteriori comunicazioni inviate dall'istante a mezzo *social network*. Va altresì precisato che a fronte del primo reclamo del 23 marzo 2015, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto, in data 30 marzo 2015, all'accredito dell'importo di euro 0,15; pertanto, l'espletamento di tale rimborso, quale misura satisfattiva, esonera la società medesima dal fornire riscontro scritto, in ragione del comportamento *per facta concludentia*.

Parimenti, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto iv), di blocco di tutti i servizi telefonici a sovrapprezzo o a tariffazione specifica, in quanto si tratta di fattispecie non contemplata dal Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo, va evidenziata la condotta assunta dalla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la stessa ha cercato diverse volte di contattare telefonicamente l'istante, non solo all'utenza mobile di cui si controverte, ma anche tramite una diversa utenza indicata dal figlio della parte istante, il Sig. Amedeo Francesco Mosca, al fine di risolvere il disservizio lamentato e di fornire congrue informazioni circa lo stato di lavorazione delle segnalazioni effettuate.

Alla luce di quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta le due istanze del sig. Mosca, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi