



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 5

Prot. n. 7308 dd 2 maggio 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX_TIM SPA

Il giorno 2 maggio 2019

ad ore 10.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Adele Gerardi Alessio Marchiori

NELLA riunione del Corecom Trentino Alto Adige - Trento (Comitato Provinciale per le Comunicazioni) del 2 maggio 2019;

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 "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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" (di seguito "Regolamento sugli indennizzi"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 06/02/2019 acquisita con protocollo N. 0050831 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza XXXX ed il relativo addebito per la somma complessiva di € 5,17 il 23 marzo e 17 aprile 2018. Evidenzia di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato una segnalazione - via pec - in data 3 maggio 2018 senza alcun riscontro da parte dell'operatore.

L'utente richiede:

- i) di dichiarare l'operatore telefonico responsabile per i fatti descritti;
- ii) l'immediata disattivazione dei servizi contestati;
- iii) la restituzione di € 5,17;
- iv) un indennizzo per mancata risposta al reclamo di € 300,00;
- v) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM Spa afferma che le doglianze sono infondate e quindi da rigettare.

In primis richiama le "Norme d'uso per le TimCard", in particolare all'abilitazione delle utenze Tim all'attivazione di servizi accessori a pagamento ed alla disposizioni dell'articolo 1: "La TIM Card può essere utilizzata sui telefonini GSM e sui telefonini di nuova generazione permettendo di utilizzarne al meglio le potenzialità. Ogni TIM Card dà diritto all'accesso alla rete mobile di TIM S.p.A. (di seguito anche "TIM") e all'utilizzo di una numerazione che, in base alla normativa vigente, è soggetta a condizioni d'uso effettivo ed efficiente. La TIM Card, una volta inserita nel telefonino, consente di effettuare e ricevere chiamate e videochiamate, nonché di inviare e ricevere messaggi SMS e MMS, in ambito nazionale e dall'Italia verso l'estero. La TIM Card consente inoltre di effettuare traffico dati per la navigazione Internet in ambito nazionale. La TIM Card è altresì abilitata all'accesso ed alla fruizione a pagamento dei servizi a valore aggiunto - detti anche servizi premium o a contenuto (quali ad es. loghi, suonerie, oroscopi, meteo, news, giochi, sfondi ecc.) - forniti, da parte anche di società esterne, attraverso SMS, MMS o connessione dati da rete fissa (WEB) o in mobilità (WAP) che possono essere attivati dal cliente seguendo la procedura di attivazione prevista per ciascuno dei canali sopra indicati e fruiti su terminali abilitati (quali ad es. smartphone, tablet, PC, ecc.), il cui costo viene addebitato sul credito telefonico della TIM Card".

Tim evidenzia di garantire la disattivazione dei servizi in pagamento dal momento in cui l'utente ne richiede la cessazione e sottolinea che gli stessi sono rimborsabili solo se la disattivazione venga richiesta entro 12 giorni dall'attivazione.

Evidenzia che l'utente ha chiesto – tramite il 119 – l'inserimento nella black list in data 26 aprile 2018 e che dalla schermata prodotta dall'utente la somma da rimborsare è di € 3,06 anziché di € 5,17.

In merito alla comunicazione – via Pec - inoltrata dall'avv. XXX il 4 giugno 2018 TIM evidenzia che la stessa era priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dal Sig. XXXX al proprio legale di fiducia e di documento di riconoscimento dell'intestatario della linea; quindi, in assenza di detta documentazione, non poteva, nel rispetto della normativa sulla privacy, né lavorare una richiesta di disattivazione né tanto meno fornire informazioni riguardo alla linea oggetto di contestazione.

Alla luce di quanto esposto chiede il rigetto delle richieste formulate.

3. Motivazione della decisione

In relazione ai punti i), ii) iii) si rileva che la richiesta dell'utente risulta generica, non viene specificato quale servizio non richiesto sia stato attivato, solo il rimborso dell'importo di € 5,17. Su richiesta del Corecom l'utente ha inoltrato un "Dettaglio e Costi Traffico" dal quale si evince l'addebito dell'importo di € 1,02 il 14, 15 e 17 aprile 2018 per una somma complessiva di € 3,06.

Per quanto concerne invece il punto iv) preme evidenziare che è onere dell'utente provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua doglianza. Dal reclamo del 3 maggio 2018, citato nell'istanza, non si evince che l'avv. XXX rappresenti e agisca per conto dell'utente ed emerge in maniera generica il disservizio senza alcun riferimento alla tipologia.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza del sig. XXXX nei confronti della società TIM SPA per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM SPA è tenuta a pagare, entro 60 giorni dalla data del presente provvedimento, in favore dell'istante, oltre la somma di € 50,00 (cinquanta,00) per le spese di procedura e la somma di euro 3,06 (tre,06) a titolo di rimborso dei servizi attivati non richiesti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -