



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 6

Prot. n. 7309 dd 2 maggio 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX_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. 0050858 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 XXX ed il relativo addebito per la somma complessiva di € 5,00 il 31 maggio 2018. Evidenzia di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato una segnalazione - via pec - in data 4 aprile 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 € 5,00;
- 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.

