



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 3

Prot. n. 7366 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 XXX del 06/02/2019 acquisita con protocollo N. 0050407 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 e del relativo addebito per la somma complessiva di € 20,98. Evidenzia di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato una segnalazione - via pec - in data 5 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 € 20,98;
- iv) un indennizzo per mancata risposta al reclamo di € 300,00;
- v) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

TIM Spa rileva che l'utente lamenta l'attivazione di servizi non richiesti in maniera generica senza fornire alcun onere probatorio.

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 - la cessazione di detti servizi e l'inserimento nella black list in data 4 aprile 2018 e che TIM ha provveduto ad ottemperare alle richieste rimborsando, altresì, la somma di € 6,01 per gli abbonamenti "Tuttodivertimento" del provider GREENMEDIA e "Payvox_abbonamento" del provider MPAY1.

Rileva, inoltre, che la schermata allegata all'istanza non risulta essere quella dell'operatore bensì della pagina "MobilePay", quindi senza valore probatorio.

In merito alla comunicazione – via Pec - inoltrata dall'avv. XXX il 4 aprile 2018 TIM evidenzia che la stessa era priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dalla Sig.ra XXX 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

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

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, ma è riferita solo al rimborso della somma complessiva di € 20,98. Su richiesta del Corecom l'utente ha inoltrato una schermata di MobilePay e non dell'operatore TIM. Preme rilevare che MobilePay è una piattaforma di telefonia mobile, comune a tutti i gestori, che permette di effettuare acquisti di servizi digitali, in modo pratico e comodo, tramite il credito telefonico, indipendentemente se si abbia un piano ricaricabile o con addebito in bolletta. Per poter accedere al servizio offerto da questa piattaforma è necessario effettuare un'iscrizione, inserendo nel format specifico i propri dati.

Per quanto concerne la disattivazione l'operatore ha adempiuto prontamente con contestuale rimborso come richiesto dall'utente in data 4 aprile 2018 per un importo di € 6,08 per i servizi sopra elencati.

Per quanto concerne invece l'indennizzo per mancata risposta del reclamo si evidenzia che, se pur non accettato dall'operatore per le motivazioni sopra esposte, lo stesso è stato inoltrato il 5 aprile 2018 – via pec – giorno susseguente alla richiesta dalla signora XXX al Servizio Clienti TIM ed alla effettiva disattivazione dei servizi oggetto del contenzioso.

Parimenti respinta la richiesta di liquidazione delle spese di procedura. Tenuto conto dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo ed equo compensare integralmente le spese di procedura.

DELIBERA

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

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 -