

DELIBERA N. 71/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx/Tim S.p.A.
(GU14/92404/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 luglio 2020;

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 modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale”*, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Biblioteca*

e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 05/03/2019 acquisita con protocollo N. 0094290 del 05/03/2019

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 338 3094xxx con la società Tim S.p.A. (di seguito, per brevità, Tim) lamenta l’addebito di servizi aggiuntivi non richiesti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *“riscontrava addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti né tantomeno usufruiti”;*
- *“in particolare, a titolo meramente esemplificativo, venivano addebitati i seguenti importi: dalla data 03/06/2018 addebitati importi complessivi pari ad euro 7,11”;*
- *contattava più volte telefonicamente il Call center dell’operatore per contestare l’attivazione non richiesta di servizi;*
- *“provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 19/06/2018), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“dichiarare l’operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa”;*
- ii) *“l’immediata disattivazione dei servizi arbitrariamente attivati e sopra individuati”;*
- iii) *“la restituzione degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati come sopra identificati e come da importi risultanti nelle diverse fatture emesse dall’operatore, che qui si quantificano in euro 7,11”;*
- iv) *l’indennizzo per mancata risposta al reclamo;*
- v) *le spese di procedura.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l’inammissibilità dell’istanza di definizione promossa da parte istante, i cui addebiti sono generici, per nulla circostanziati in termini di luogo e di tempo e, dunque, indeterminati”.*

Nel merito, l'operatore ha eccepito l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM precisando che *"controparte [si è] limitata a richiedere il rimborso di € 7,11, ma, a tal proposito, si rammenta che ogni attivazione di servizi è da intendersi imputabile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto di controversia"*.

L'operatore ha rilevato che tale circostanza era già stata comunicata all'utente *"da TIM nella propria lettera di risposta del 4 ottobre 2018 in cui si legge quanto segue: "...i servizi a valore aggiunto ricompresi nella voce "sms servizi interattivi" permettono di ricevere informazioni su vari argomenti e possono essere attivati o disattivati direttamente dal proprio telefonino oppure tramite web", come successivamente eseguito su richiesta della parte istante (Doc. 1). I servizi a valore aggiunto, detti anche a sovrapprezzo, sono infatti una tipologia di servizi forniti attraverso reti di comunicazione elettronica, mediante l'uso di specifiche numerazioni, che consentono l'accesso degli utenti ad informazioni o prestazioni a pagamento. L'abilitazione della SIM alla fruizione dei servizi in questione è insita - in quanto propria - al servizio di telefonia mobile, quindi già prevista in seno alle condizioni generali di contratto e resa nota al consumatore sin dal momento in cui stipula il contratto.*

A tal proposito, appare opportuno evidenziare che i servizi interattivi sono attivabili solo ed esclusivamente dall'utilizzatore finale della SIM e tutto il traffico effettuato da quest'ultima si presume effettuato previo consenso, secondo quanto previsto dall'art. 1 delle Norme d'uso applicabili ratione temporis e disciplinante le modalità di utilizzo del servizio: "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" (Doc. 2)".

La società Tim ha inoltre evidenziato che *"nessuna richiesta di barring risulta effettuata dall'istante tramite Servizio Clienti prima della segnalazione, a firma dell'avv. xxxx, del 4 luglio 2018"*.

Inoltre, con riferimento alla richiesta d'indennizzo per l'attivazione di servizi interattivi, l'operatore nella memoria ha precisato che tale fattispecie non rientra le ipotesi indennizzabili ai sensi del vigente regolamento sugli indennizzi, configurando tutt'al più di fatturazione indebita, ribadendo però, per il caso di specie, la non fondatezza della richiesta di rimborso e/o storno *"perché generica e non provata"*.

Con riferimento alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo ha evidenziato che Tim ha risposto al reclamo dell'istante producendo relativa documentazione e sul punto ha precisato che *"la lettera di risposta allegata sub Doc. 1 è assistita da una presunzione juris tantum di avvenuta ricezione perché indirizzata allo stesso recapito fornito dall'istante ai fini del presente procedimento, da intendersi - quindi - come domicilio del medesimo. Si precisa, in proposito, che TIM utilizzava di proposito il recapito del Sig. xxx in quanto la lettera di reclamo, seppur firmata dall'avv. xxxx, risultava priva di procura/firma dell'istante per ratifica mandato"*.

Infine, ha contestato la richiesta di refusione delle spese di procedura in quanto carenti *“della causa solvendi che legittima la restituzione alle spese”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* si dichiara chiusa la materia del contendere atteso che dalla documentazione agli atti è emerso che i servizi interattivi sono già stati disattivati.

- Con riferimento alla domanda *sub i)*, questa sarà valutata in relazione all'oggetto principale della disamina, ovvero in merito alla richiesta *sub iii)* di restituzione *“degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati come sopra identificati e come da importi risultanti nelle diverse fatture emesse dall'operatore, che qui si quantificano in euro 7,11”*.

Sulla restituzione di euro 7,11.

L'istante richiede la restituzione *“degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati come sopra identificati e come da importi risultanti nelle diverse fatture emesse dall'operatore, che qui si quantificano in euro 7,11”*, laddove l'operatore ne contesta la genericità e l'indeterminatezza, precisando che *“ogni attivazione di servizi è da intendersi imputabile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto di controversia”*.

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata atteso che l'istante non ha fornito la prova minima a supporto delle sue richieste che, peraltro sono esplicitate come restituzione di importi *“eventualmente corrisposti”*.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione; nel caso di specie l'istante non ha fornito prova di aver effettuato il pagamento della somma di euro 7,11 né ha dimostrato la riconducibilità degli asseriti addebiti alla propria utenza.

Sull'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo; per contro l'operatore deduce di avere fornito risposta all'utente.

La domanda non è fondata e deve essere rigettata in quanto agli atti è documentata la risposta al reclamo da parte della società Tim.

Sulle spese di procedura.

Relativamente alle spese di procedura, si rammenta che l'art. 20.6 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche stabilisce che possa essere riconosciuto *“[...] il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità”*. Pertanto, alcuna spesa è da liquidarsi se

non “*necessaria e giustificata per l’espletamento della procedura*”, procedura di cui si sottolinea l’assoluta gratuità e agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb.

La domanda pertanto è rigettata

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da xxxx nei confronti di Tim S.p.A.

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 notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Firenze, 6 luglio 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)