



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 8

Prot. n. 20192 dd 9 ottobre 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX_TIM SPA (GU14/122594/2019)

Il giorno 9 ottobre 2019

ad ore 14.00

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 Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 9 ottobre 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. 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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0207069 del 14/05/2019;

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 e del relativo addebito – in data 21 agosto 2018 - per la somma complessiva di € 5,08. Evidenzia di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato una segnalazione - via pec - in data 31 agosto 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 € 5,08;
- 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 alle 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 contattato il call center TIM per chiedere informazioni in merito a tali addebiti e di non aver riscontrato alcun costo inerente ai CSP e, neppure, alcun servizio di tal genere attivo sull'utenza in argomento.

Rileva, inoltre, che in mera ottica di caring, in data 18 settembre 2018 la numerazione è stata inserita nella cosiddetta "Black List" e di aver riconosciuto un importo forfettario di € 10,00 a titolo di rimborso come da schermata prodotta agli atti.

In merito alla comunicazione – via Pec - inoltrata dall'avv. XXX il 31 agosto 2018 TIM evidenzia che la stessa era priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dal Signor 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.

Mette in evidenza, inoltre, che la comunicazione inviata non può essere considerata un reclamo in quanto è carente delle caratteristiche previste dal Regolamento "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". 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 e che l'operatore ha adempiuto prontamente alla disattivazione dello stesso con contestuale rimborso per un importo di € 10,00 effettuato in data 18 settembre 2018 ed inserimento dell'utenza nella "Black List".

In relazione invece il punto iv) preme evidenziare che è onere dell'utente provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua doglianza. Dal reclamo del 31 agosto 2018, citato nell'istanza, non si evince che l'avv. XXX rappresenti e agisca per conto dell'utente ed emerge, altresì, la contestazione del disservizio in maniera generica senza alcun riferimento alla tipologia. 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 del sig. XXXX nei confronti della società TIM SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

IL PRESIDENTE

- F.to Marco Sembenotti -