



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 2

Prot. n. 6132 dd 12 maggio 2020

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX\_TIM SPA (GU14/220091/2019)

Il giorno 12 maggio 2020

ad ore 14.30

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 12 maggio 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", 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 XXX del 18/12/2019 acquisita con protocollo n. 0545163 del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente lamenta l'addebito di servizi non richiesti per un importo di € 5,00 sulla utenza mobile XXXX e sottolinea che lo stesso è da ritenersi arbitrariamente ed illegittimamente attivato a danno del consumatore. Evidenzia di aver più volte contattato il servizio clienti e di aver inviato una segnalazione – via pec- in data 8 febbraio 2019 senza alcun riscontro sia scritto che verbale. 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 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 20 giorni dall'attivazione.

Mette in rilievo inoltre che in data 25 marzo 2019 l'utente ha contattato il 119 per disattivare i servizi a pagamento e, come da richiesta, TIM ha inserito il numero nella black list.

Rileva inoltre che la comunicazione - via Pec - inoltrata dall'avv. XXX l'8 febbraio 2019 era priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dal Sig. 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. Tali considerazioni venivano comunicate per email all'avv. XXX in data 22 marzo 2019, documentazione prodotta nelle memorie.

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

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta e dall'udienza del 10 febbraio 2020 le richieste dell'istante possono trovare parziale 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, solo il rimborso pari all'importo di € 5,00. 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 dell'8 febbraio 2019, 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. 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. XXX nei confronti della società TIM SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. TIM SPA è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 50,00 (cinquanta,00) per le spese di procedura, il seguente importo: i. euro 5,00 (cinque,00) a titolo di rimborso del servizio attivato non richiesto e di procedere alla disattivazione del medesimo qualora non avesse già provveduto.
3. La società TIM Spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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 -