

DELIBERA N. 45/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)

(GU14/368107/2020)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 17/12/2020 acquisita con protocollo n. 0536913 del 17/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 347175xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta l'addebito di somme relative alla consegna di SMS.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha lamentato l'“*attivazione servizio di notifica consegna SMS*” e al riguardo ha dichiarato quanto segue:

“per non avere problemi con il credito ho attivato il servizio "Ricarica Automatica". Sul mio numero ho attivato l'OPZIONE 500 SMS. Da qualche tempo ricevo sovente notifiche di ricarica per credito in esaurimento. Non ci ho subito posto attenzione. Da una verifica accurata attraverso il portale TIM mi sono accorto che per ogni SMS spedito, mi viene decurtato il credito residuo di 0.25cent/€. Ho chiamato il 119 il quale mi ha spiegato che la cosa dipende dal telefono e non da TIM. In sostanza devo disattivare la notifica di consegna SMS. Questa disattivazione funziona fintanto che non avviene un aggiornamento del software da parte del venditore del telefono. In tale caso vengono ripristinate le condizioni di origine, le quali prevedono che la notifica sia "ON". (...). L'operatore telefonico, così come per tante altre scelte, DEVE IMPEDIRE una cosa del genere. Sul portale di TIM deve esserci un box da spuntare perché tale cosa non accada. Chiedo che venga attuato un meccanismo atto a tutelare il consumatore da questo salasso silenzioso. Chiedo nel contempo il rimborso della cifra sottratta, così come da estrazione del movimento SMS disponibile sul portale”.

In data 15 dicembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 100,00, ha chiesto:

- i) *“che venga attuato un meccanismo atto a tutelare il consumatore da questo salasso silenzioso”;*
- ii) *“rimborso della cifra sottratta, così come da estrazione del movimento SMS disponibile sul portale”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto ha eccepito l'infondatezza delle contestazioni di parte istante.

Sul punto Tim ha rilevato che, *“parte istante sostiene di aver richiesto, per l'utenza oggetto del presente procedimento, l'attivazione delle offerte “Ricarica Automatica” e “Opzione 500 sms”, e che invece l'operatore avrebbe fatturato per i servizi forniti degli importi illegittimi. Sul punto l'esponente società ritiene opportune effettuare alcune precisazioni nel merito della controversia. In primo luogo, parte istante, omette di considerare che ogni attivazione di servizi è da intendersi riconducibile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto del presente procedimento. Nel caso specifico, l'istante, come dal medesimo confermato nel formulario della presente istanza di definizione, ha attivato dal proprio dispositivo il “servizio di NOTIFICA SMS”, che svolge la funzione di avvisare l'utente della ricezione del messaggio inviato con un ulteriore sms di ricevuta di avvenuta consegna. Occorre, inoltre, precisare che il servizio in parola è stato attivato da controparte tramite apposita impostazione sul dispositivo del quale usufruisce. Ed infatti, il “servizio di NOTIFICA SMS” è una funzionalità del telefono, attivabile e disattivabile esclusivamente dallo stesso. Tale circostanza dimostra che l'attivazione o la disattivazione del servizio di cui trattasi è condizionata anche dagli aggiornamenti del software del telefono dell'utente, i quali dipendono dalla casa costruttrice dell'apparato e non dall'operatore. In ogni caso, tutti i servizi attivati sulla linea n. 347175xxxx sono stati espressamente richiesti dall'istante, e quest'ultimo non è in grado di dimostrare il contrario stante l'assenza di allegazioni probatorie sul punto. Inoltre, il Sig. XXX ha regolarmente usufruito dei servizi forniti da Tim e non ha mai contestato, né è in grado di provare il contrario in questa sede, i conti telefonici ricevuti. Pertanto, la richiesta di indennizzo per la presunta attivazione di servizi non richiesti è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata. Alla luce di quanto sopra esposto e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore, non v'è ragione alcuna per disporre il rimborso delle somme asseritamente pagate, come invece richiesto da controparte. Nessuna delle domande avversarie risulta, pertanto, meritevole di accoglimento”.*

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 primis,

con riferimento alla domanda *sub i)* si rileva che detta richiesta esula dalla competenza dell'Autorità adita, non rientrando nell'ambito di competenza del vigente *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb”*, detta domanda è dunque rigettata.

Nel merito.

L'istante lamenta l'addebito di 0,25 euro a seguito del servizio di ricezione di ogni SMS, laddove l'operatore ha eccepito che *“ogni attivazione di servizi è da intendersi riconducibile unicamente al fruitore dell'apparato su cui è installata la SIM oggetto del presente procedimento”*.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

L'istante nel formulario ha dichiarato di avere attivato sull'utenza n. 347175xxxx *“l'OPZIONE 500 SMS”* e di avere riscontrato addebiti per detto servizio.

Al riguardo si rappresenta che detta richiesta di attivazione è stata effettuata dall'istante medesimo per sua espressa ammissione, pertanto nel caso che ci occupa non si tratta di servizio non voluto.

A fronte della richiesta dell'istante, dunque è stato attivato il servizio richiesto che prevede un costo aggiuntivo rispetto a quello dell'offerta base.

Sul punto si evidenzia che, agli atti, non risultano reclami effettuati all'operatore circa la contestazione di detto servizio, la cui attivazione, si ripete è stata richiesta dall'istante medesimo.

Pertanto, non si ravvisa nel caso di specie alcuna fattispecie riconducibile al regolamento sugli indennizzi e la domanda *sub ii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

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