



REGIONE LIGURIA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 6 DEL 19 FEBBRAIO 2015

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /TELECOM ITALIA SPA - (Proc. n. 48/2014).

L'anno 2015 il giorno 19 del mese di febbraio, regolarmente convocato, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Liguria.

Componenti Co.Re.Com. Liguria		Presente	Assente
Alberto Maria Benedetti	Presidente	X	
Christian Moretti	Commissario	X	
Matteo Ridolfi	Commissario	X	

Constatato che la riunione è regolarmente costituita si passa all'esame dell'ordine del giorno, alla quale partecipa il Dott. Roberto Rodolfo De Lorenzi, con incarico di Segretario. Nel corso della riunione, il Comitato assume la presente deliberazione, approvata all'unanimità dei presenti.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 20 giugno 2014, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, allegato A, dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 147/11/CIR, recante "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 2 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue.

La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti di Telecom Italia, quanto segue. "In data 30/04/2014 alle ore 15,06 ricevevo in rapida successione sull'utenza mobile n. [REDACTED] quattro SMS dall'identico contenuto provenienti dal numero [REDACTED] con il seguente testo "In quale città è nato il famoso poeta Dante Alighieri?...Firenze o Pisa? Dai forza prova a vincere uno spettacolare premio!! Info/Reg.help@i-uto.it"

A seguito della ricezione di questi SMS effettuavo una verifica sul credito residuo e verificavo che mi erano stati sottratti 2.03 euro per un SMS ricevuto in data 30/04/2014 alle ore 15:06:21. In serata contattavo il servizio clienti del 1 19 il cui operatore dopo le necessarie verifiche, mi riferiva che sull'utenza [REDACTED] in data 29/04/2014 era stato attivato il servizio a pagamento denominato "I-VOICE". Preciso di non aver mai richiesto l'attivazione di alcun servizio a pagamento denominato "I-VOICE"

Quanto sopra premesso l'istante chiede:

- i. il rimborso di euro 2,03 scalati dal credito dell'utenza mobile [REDACTED] in data 30/04/2014 per la fruizione di un servizio SMS mai attivato dallo scrivente;
- ii. l'indennizzo di euro 10,00 per attivazione di servizio non richiesto per giorni 29/04/2014 e 30/04/2014;
- iii. il rimborso di euro 100,00 a fronte di spese sostenute per l'istruttoria (comprese spese sostenute per comparire all'udienza di conciliazione).

La posizione dell'operatore

Telecom Italia SpA sostiene che l'infondatezza delle richieste dell'istante emerge in modo del tutto evidente, in primo luogo, dalle verifiche svolte; infatti, da esse risulta che il 29 aprile u.s, il cliente ha inviato dalla numerazione mobile in questione ,ad egli intestata, un sms per richiedere l'attivazione del servizio interattivo I-Voice gestito dal provider Purebros, in particolare, l' sms è stato inviato dal suddetto numero telefonico alle ore 18:21:12. A seguito di questa attivazione, il cliente riceveva un solo sms con conseguente addebito di € 2,03, a seguito del quale egli ha contattato il servizio clienti di Telecom che, resosi subito disponibile, ha fornito tutte le informazioni richieste dal cliente e si è adoperato per disattivare il servizio stesso avvenuta solo il giorno successivo alla richiesta del cliente, nonostante quest'ultimo avesse la possibilità di farlo autonomamente dal suo terminale. Telecom infatti si interfacciava immediatamente con il provider richiedendo l'immediata disattivazione del servizio.

In sostanza, l'attivazione del servizio è avvenuta a seguito di espressa richiesta del cliente e non per mero arbitrio di Telecom Italia, la quale invece non ha fatto altro che provvedere alla disattivazione immediata del servizio da parte del gestore, rendendosi pienamente disponibile nei confronti del proprio cliente sin da subito, come tra l'altro neppure contestato dall'istante.

L'operatore sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia ha formulato una proposta di componimento bonario della controversia non accolta dall'istante

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, l'istanza formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come risulta di seguito precisato.

L'istante in buona sostanza contesta la "sottrazione", da parte di Telecom Italia della somma di euro 2,03, scalati dal credito dell'utenza [REDACTED], a lui intestata.

Tale somma risulta addebitata a seguito di attivazione di un servizio interattivo I-VOICE gestito dal provider Purebors. L'addebito di euro 2,03 è conseguenza della citata attivazione, da parte dell'utenza [REDACTED].

Telecom Italia, dichiara che è stato l'istante ad inviare dalla numerazione mobile 3271246857, a lui intestata, un sms per richiedere l'attivazione del servizio interattivo I-Voice, ma non fornisce prova concreta, a dimostrazione del fatto, che dall'utenza in oggetto veniva richiesta l'attivazione del servizio I-VOICE.

All'operatore può essere invece riconosciuto di essersi reso disponibile nei confronti dell'istante adoperandosi per la disattivazione del servizio il giorno successivo alla richiesta, e di aver dimostrato la volontà, sia in sede di udienza di conciliazione che in sede di udienza di definizione, di trovare un componimento della vertenza.

Per quanto riguarda le richieste avanzate dall'istante.

- i. Si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'istante di rimborso, da parte di Telecom Italia, della somma di euro 2,03.
- ii. Per quanto riguarda l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, l'art. 8 della delibera 73/11/CONS precisa che *"Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*. Poichè, per stessa affermazione dell'istante, lo stesso constatava l'attivazione del servizio I-VOICE il giorno 30/04/2014 e Telecom Italia procedeva alla disattivazione del servizio il giorno successivo, si ritiene equo corrispondere all'istante la somma di euro 5,00 per un giorno di attivazione del servizio contestato.
- iii. Per quanto riguarda la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura, l'articolo 19, comma 6, del Regolamento stabilisce che: *"Nel provvedimento decisivo l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità"*. Nel caso di specie non si ritiene ricorrano le condizioni per il rimborso delle spese di procedura e ciò in considerazione della mancata giustificazione delle spese da rimborsare, e dell'offerta soddisfacente avanzata dall'operatore sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, non accolta dall'istante.

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com. accoglie parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti della società Telecom Italia SpA.

2. La Telecom Italia SpA è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 7,03 (di cui euro 2,03 per rimborso attivazione servizio I-VOICE nella giornata del 30 aprile 2014; e euro 5,00 per attivazione, per un giorno, di un servizio non richiesto).

3. La Società Telecom Italia SpA è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. 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.

6. 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL SEGRETARIO
(Roberto Rodolfo De Lorenzi)

IL PRESIDENTE
(Prof. Alberto Maria Benedetti)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Afra Serini)