



*Consiglio Provincia autonoma di Trento*  
**COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**



**AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 2

Prot. n. 3390 dd 27 febbraio 2019

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX\_TIM SPA

Il giorno 27 febbraio 2019

ad ore 14.30

si è riunito a Trento presso la propria sede

**IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Carlo Giordani Laura Mezzanotte Giuseppe Stefenelli
Assente giustificato		Roberto Campana

NELLA riunione del Corecom Trentino Alto Adige - Trento (Comitato Provinciale 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";

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/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 13/12/2018 acquisita con protocollo N. 0229681 del 13/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente lamenta l'addebito in data 12 novembre 2017 di servizi non richiesti per un importo di € 5,00 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 14 novembre 2017 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 dell'utente Tim per l'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 12 giorni dall'attivazione.

Rileva inoltre che la comunicazione – via Pec - inoltrata dall'avv. XXX il 21 novembre 2017 e non il 10 aprile 2018 come evidenziato nel formulario, era priva di delega/mandato o comunque di una procura conferita dalla Sig.ra 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.

Tali considerazioni venivano comunicate per email all'avv. XXXX in data 9 dicembre 2017 e contestualmente via SMS all'utente, 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 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. Su richiesta del Corecom l'utente ha inoltrato un "Dettaglio e Costi Traffico" dal quale si evince solo un addebito di tale importo in data 12 novembre 2017.

Per quanto concerne invece il punto iv) preme evidenziare che è onere dell'utente provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua doglianza. In tale sede non ha prodotto il reclamo citato nell'istanza, nonostante che in data 24 gennaio 2019 il Corecom abbia espressamente richiesto tale documentazione. In tal caso non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore".

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).

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

### **DELIBERA**

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza del sig.ra XXXX 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, l'importo di 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.

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 comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
- F.to Carlo Buzzi -