



DETERMINA Fascicolo n. GU14/50542/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM SpA (Kena mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/11/2018 acquisita con protocollo n. 0207770 del 27/11/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in qualità di titolare di un Conto Telefonico TELECOM per la fruizione di servizi di Telefonia mobile relativo all’utilizzo della numerazione telefonica XXX, all’interno di numerose fatture/documenti contabili/resoconti emesse /i nel tempo dallo stesso gestore telefonico riscontrava addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti nè tantomeno usufruiti , in particolare, a titolo meramente esemplificativo, venivano addebitati i seguenti importi : dalla data 22/09/2017 al 12/10/2017 addebiti complessivi pari ad euro 21,11 ; 3) in realtà l’istante non ha mai richiesto l’attivazione di suddetti servizi, che devono pertanto ritenersi arbitrariamente ed illegittimamente attivati a danno del consumatore; 4) l’istante più volte, telefonicamente a mezzo servizio clienti, sottolineava l’assoluta assenza di qualsivoglia forma di consenso all’attivazione di suddetti servizi, evidenziando l’assenza di. **QUALSIASI PROPRIO INTERVENTO e VOLONTA’ NELLA CONCLUSIONE DELL’ACCORDO E CHE PERTANTO L’ATTIVAZIONE DEL SERVIZI ERA DA RITENERSI ARBITRARIO**, mancando infatti qualsivoglia forma di adesione (rectius, volontà) da parte dell’istante. Si richiede di dichiarare l’operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa; di ordinare, conseguentemente, ove già non avvenuta, l’immediata disattivazione dei servizi arbitrariamente attivati e sopra individuati; conseguentemente **ORDINARE** la restituzione degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati come sopra identificati e come da importi risultanti nel dettaglio traffico, che qui si quantificano in euro 21,11; **CONDANNARE** l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo

previsto per mancata risposta ai reclami, pari un euro al giorno dalla data 19/10/2017 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; CONDANNARE l'operatore alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura.

In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce in via preliminare l'incompetenza dell'Autorità adita in quanto l'istante risulta residente in Trento ed anche la procedura di conciliazione sfociata con un verbale di mancato accordo è stata presentata presso il Corecom di Trento, appare palese l'incompetenza del Corecom Campania. L'art. 3 della Delibera n. 203/2028/CONS prevede che: " Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente. Alla luce di quanto esposto si insiste in merito all'eccezione di incompetenza dell'Autorità adita, e si chiede, pertanto, il trasferimento della stessa al Corecom competente e/o l'inammissibilità dell'istanza. Per evitare decadenze si rileva che l'istanza risulta infondata anche nel merito. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, è emerso che in data 03/11/2017 il cliente contatta il 119 lamentando attivazione servizi a pagamento non richiesti. La richiesta viene evasa il 04/11/2017 con disattivazione servizio "I love games" e rimborso di 19,93 euro attivo dal 23/08/2017 al 03/11/2017. In data 02/08/2018 l'istante effettua passaggio ad aom Iliad. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali, da parte della società convenuta, né può essere accolta la richiesta dell'utente di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto i servizi in contestazione risultano attivati dal dispositivo in uso dell'istante tramite canale web, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante. E' importante precisare che a partire dal momento dell'attivazione del servizio, tutte le comunicazioni (Traffico Fonia, WAP, GPRS, SMS, MMS) effettuate tramite le utenze assegnate al cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso, e questo anche in virtù del fatto che alla carta Sim è associato un codice di accesso personale (PIN) che tutela il titolare della SIM da utilizzatori abusivi. Si rileva che la Tim Card è 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)- forniti, da parte anche di società esterne, attraverso sms, mms o connessioni dati da rete fissa (web) o in modalità (WAP) che possono essere attivati dal cliente seguendo la procedura di attivazione prevista per ciascun canale sopra indicato e fruiti su terminali abilitati il cui costo viene addebitato sul credito telefonico della TIM card. A tal proposito, si precisa che le modalità di attivazione di servizi a sovrapprezzo, come quelli oggetto della controversia in esame, sono state definite in uno specifico tavolo tecnico "inter operator", sotto l'egida dell'AGCOM, finalizzato all'approvazione del CASP 4.0 con la Delibera 108/19 CONS che fornisce ai clienti piena ed esaustiva tutela. Inoltre, vale la pena ricordare che i servizi premium non sono forniti da TIM, bensì, da altri provider esterni (cd CSP). Si sottolinea che, sempre a garanzia dei clienti il processo di attivazione (se si tratta di servizio in abbonamento) si conclude con l'invio di un "Welcome SMS" che, oltre a contenere tutti gli elementi del servizio (caratteristiche ed costi), contiene tutte le informazioni per disattivare (es. numero verde unico). Inoltre, la disattivazione dei susposti servizi può essere sempre richiesta al Servizio Clienti 119. In particolare, si aggiunga che TIM, a prescindere dalla fondatezza delle contestazioni, ha messo in campo, come noto anche all' AGCOM, una procedura di "caring" che prevede il rimborso se la domanda è fatta nei 20 giorni successivi all'attivazione del servizio. Nel caso di specie, si precisa che si è provveduto al rimborso dell'importo pari ad € 19,93 euro mediante ricarica sulla sim dell'Istante. Non si rilevano reclami inoltrati dall'utente circa gli addebiti in contestazione. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti da parte dell'istante, indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re. Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. In relazione alla richiesta di indennizzi per mancata risposta a reclamo si specifica che in generale i reclami, così come indicato nella Carta dei Servizi TIM, devono pervenire tramite il N° 119 e, se inoltrati in forma scritta, tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico (TIM SERVIZIO CLIENTI casella postale 555,00054 Fiumicino, RM), oppure tramite fax (numero verde 800.600.119). A tal proposito, è fondamentale sottolineare che l'Istante non ha utilizzato nessuno dei predetti canali dedicati per la risoluzione di quanto lamentato nel GU14. Non risultano, infatti, pervenuti neppure

reclami scritti in merito a quanto contestato, sebbene nel fascicolo sia stata prodotta missiva sottoscritta dall'avv. XXX ed inviata, artatamente, via pec, che come detto non costituisce il canale ufficiale per i reclami dei clienti. Tale missiva, non corredata da alcuna delega fornita dall'istante all'Avv. XXX, né da sottoscrizione in calce da parte dell'istante. Per quanto sopra detto, preso atto dell'intervenuto rimborso da parte di TIM pari a 19,93 euro, si chiede a codesto Corecom di rigettare le richieste sollevate in questa sede. Alla luce di quanto esposto, in via preliminare si reitera l'eccezione di incompetenza territoriale del Corecom adito, per le motivazioni di cui sopra, ed atteso il rimborso già effettuato non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, in quanto la normativa non prevede per la fattispecie in esame (addebiti per servizi a sovrapprezzo) la corresponsione di indennizzi, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerge dalle risultanze istruttorie, non si può fare altro che prendere atto della carenza di prova della domanda avanzata dall'utente e della carenza di prove a sostegno delle effettive responsabilità dell'operatore Tim S.p.A. (Kena mobile) in riferimento al disservizio. Pertanto, - ex art. 2697 Codice civile - in carenza di prove a sostegno della domanda si è tenuti a rigettare la richiesta di indennizzo ed in tal caso, il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 27/11/2018, per i motivi di cui in premessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO