

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/172577/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ZZZ - TIM X (Kena mobile)

IL DIRETTORE

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 utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente FLAIBANI, del 11/09/2019 acquisita con protocollo N. 0384290 del 11/09/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito dell’udienza di conciliazione del 17.06.2019, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 11.09.2019 lamentando, nei confronti di Tim X (Kena mobile), di seguito Tim quanto segue. L’istante, in qualità di titolare di un Conto Telefonico TIM per la fruizione di servizi di telefonia mobile relativo all’utilizzo della numerazione telefonica 338XXXX428, all’interno del dettaglio costi riscontrava addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti né tantomeno usufruiti. In particolare, a titolo meramente esemplificativo, veniva addebitato dalla data 04.09.2018 l’importo pari ad euro 9,98. L’istante precisa di non avere mai richiesto l’attivazione di suddetti servizi che devono pertanto ritenersi arbitrariamente ed illegittimamente attivati ai suoi danni. L’istante più volte, telefonicamente a mezzo del servizio clienti, sottolineava l’assoluta assenza di qualsivoglia forma di consenso all’attivazione di suddetti servizi, evidenziando pertanto l’assenza di qualsiasi volontà nella conclusione dell’accordo. Ritiene pertanto che l’attivazione dei servizi sia da ritenersi arbitrario, mancando infatti qualsivoglia forma di adesione e volontà. L’istante provvedeva quindi alla segnalazione a mezzo PEC in data 10/09/2018, cui tuttavia non seguiva alcun riscontro. Nonostante il reiterato disconoscimento, l’operatore telefonico non provvedeva a disattivare tempestivamente i servizi arbitrariamente attivati né a contattare l’istante al fine di poter far chiarezza su quanto accaduto, né, a maggior ragione, a restituire gli importi arbitrariamente addebitati. Ritiene quindi che l’operatore abbia ripetutamente violato le norme dettate dall’Autorità Garante nel settore delle Telecomunicazioni in materia di attivazioni di servizi a pagamento non richiesti. In data 17/06/2019 si svolgeva udienza di conciliazione presso il Corecom territorialmente competente, all’esito della quale le parti non raggiungevano alcun accordo. Seguiva quindi l’elencazione delle norme che l’istante ritiene violate. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: a) dichiarare l’operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa; b) ordinare, conseguentemente, ove già non avvenuta, l’immediata disattivazione dei servizi arbitrariamente attivati e sopra individuati; c)

conseguentemente ordinare la restituzione degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati come sopra identificati e come da importi risultanti nelle diverse fatture emesse dall'operatore, che qui si quantificano in euro 9,98; d) condannare l'operatore alla corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 10/09/2018 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; e) condannare l'operatore alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura.

Tim, con propria memoria difensiva, ha sostenuto che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, in quanto infondate in fatto e in diritto, evidenziando anzitutto che l'utente lamenta, in maniera del tutto generica e senza minimamente assolvere all'onere probatorio su di lui incombente, l'addebito di costi per servizi, a suo dire, mai richiesti. L'operatore rileva che le utenze Tim sono abilitate all'attivazione di servizi accessori a pagamento secondo quanto disposto dalle Norme d'uso per le Tim Card. Recita l'art.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 X (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". Ciò detto, si evidenzia come i servizi a valore aggiunto (o CSP), oggetto dell'odierna controversia, permettano all'utilizzatore della linea di ricevere informazioni su vari argomenti e/o contenuti e possono essere attivati o disattivati direttamente dall'apparato in dotazione all'utente oppure tramite web. Tali addebiti, di cui controparte disconosce la paternità, sono comunque ascrivibili ad un eventuale uso improprio della carta Sim da parte dell'intestatario o di terzi con il suo consenso. Tim, dunque, non è in alcun modo responsabile di tali addebiti, imputabili unicamente all'utilizzatore della linea. Tim garantisce la disattivazione dei servizi citati dal momento in cui l'utente ne richiede la cessazione e sono rimborsabili solo se la disattivazione venga richiesta entro 12 giorni dall'attivazione. Per quanto concerne la segnalazione del 19.9.2018 inviata a mezzo e-mail dal delegato di parte istante, ritiene non possa configurarsi quale reclamo oltre che difettare di delega/mandato o comunque di una procura conferita dall'istante al proprio legale di fiducia, così come risulta priva del documento di riconoscimento dell'intestatario della linea. È ovvio che, in assenza di detta documentazione, Tim non poteva, nel rispetto della normativa sulla privacy, né lavorare una richiesta di disattivazione né tanto meno fornire informazioni riguardo alla linea di cui si discute. Inoltre, precisa come tale comunicazione del 19.9.2018, non possa essere considerata un reclamo, definendosi tale, ai sensi del regolamento, "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". La lettera inviata dal legale dell'utente a mezzo e-mail invece, non fa riferimento alcuno né alla tipologia di servizio attivato, né ai costi addebitati, né a quale periodo detti addebiti si riferiscano. È evidente, alla luce di quanto evidenziato, che detta comunicazione non possa qualificarsi reclamo, dalla cui mancata risposta possa derivare un diritto all'indennizzo in favore dell'utente. Chiede quindi il rigetto delle domande avversarie.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto c) di storno/rimborso dell'importo di euro 9,98 addebitato per servizi non richiesti, può essere accolta. Secondo il consolidato orientamento, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di provare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che abbiano determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti. (Conforme questo Corecom delibere n. 57/2016 e n. 65/2017). Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore non risulta aver fornito alcuna prova in

merito alla ricezione di una relativa richiesta da parte dell'utente o di eventuali problematiche tecniche non imputabili ai sensi della normativa sopra richiamata. Si rileva, dunque, che a fronte della contestazione relativa all'addebito di euro 9,98 per i suddetti servizi non richiesti, Tim non ha fornito alcuna prova in merito alla ricezione di una relativa richiesta da parte dell'utente o di eventuali problematiche tecniche a sé non imputabili. Alla luce della sopra richiamata normativa, si ritiene, dunque, di accogliere la domanda in esame e di rimborsare l'importo di euro 9,98. b) Le richieste di cui ai punti a) e b) vengono assorbite dall'accoglimento di cui al punto a). La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo di cui al punto d) non può essere accolta. Si rileva la evidente genericità della comunicazione del legale del 19.09.2018. Quest'ultima si riferisce, infatti, genericamente all'attivazione di servizi non richiesti senza alcuna specificazione in merito agli stessi, ai relativi costi addebitati e al periodo di riferimento in cui questi costi sarebbero stati addebitati, contrastando quindi con le vigenti disposizioni regolamentari che prevedono espressamente che un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente la tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente. Tali prescrizioni regolamentari rispondono evidentemente all'esigenza di consentire all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per risolvere il problema segnalato dall'utente. Relativamente alla richiesta di cui al punto e), si ritiene di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in accoglimento dell'istanza del 11/09/2019, è tenuta a - TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza è tenuta a: 1) Accoglie parzialmente l'istanza di Flaibani nei confronti di Tim X (Kena mobile) per le motivazioni di cui in premessa. 2) Tim X (Kena mobile) è tenuta in favore dell'istante, oltre al pagamento della somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, al rimborso dell'importo di euro 9,98, addebitato per servizi non richiesti, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. 3) Tim X (Kena mobile) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini