

DECRETO DIRETTORIALE CorecomfvGg Fascicolo n. GU14/301110/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- TIM SpA (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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA l’istanza dell’utente del 06/07/2020 acquisita con protocollo N. 0287681 del 06/07/2020

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:

POSIZIONE DELL'ISTANTE. 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 365 lamenta il riscontro di addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti nè usufruiti. A tale scopo allega gli addebiti dalla data del 01/09/2018 per l’importo di euro 5,36; Lamenta altresì come sia con reclamo telefonico che con reclamo scritto a mezzo pec dd. 10/09/18 abbia segnalato l’attivazione di detti servizi chiedendone la disattivazione, non ricevendo però dal gestore alcun riscontro. Tanto premesso, l’istante chiede di: 1) DICHIARARE l’operatore telefonico responsabile per fatti descritti in premessa; 2) ORDINARE ove già non avvenuta, l’immediata disattivazione dei servizi arbitrariamente attivati e sopra individuati; 3) ORDINARE la restituzione degli importi eventualmente corrisposti per i servizi arbitrariamente attivati che si quantificano in euro 5,36; 4) 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 fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; 5) CONDANNARE l’operatore alla corresponsione delle spese di procedura.

POSIZIONE DELL'OPERATORE. Tim Spa nelle memorie difensive dichiara: "Le doglianze avversarie sono infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali andranno rigettate. Innanzitutto preme rilevare che, secondo quanto disposto dalle Norme d’uso per le TimCard (doc.n.1), le utenze Tim sono abilitate all’attivazione

di servizi accessori a pagamento. 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 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". 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 oggi 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. Ad ogni buon conto 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 20 giorni dall'attivazione. Inoltre, ad oggi, risulta che l'utenza sia stata inserita in Black List. In merito poi alla comunicazione dell'Avv. _____, inviata in nome e per conto del cliente, vi è da rilevare che la stessa non può configurarsi in un reclamo, dato che difettava di delega/mandato o comunque di una procura conferita dalla Sig. _____ 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. Ne consegue che la comunicazione del 10.09.18, tanto sbandierata dall'avversario quale reclamo, non potrà essere considerata tale, definendosi reclamo, 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". Inoltre la lettera inviata dal legale dell'utente a mezzo pec non fa riferimento alcuno né alla tipologia di servizio attivato, né ai costi addebitati, né a quale periodo detti addebiti si riferiscano. La generalità di tale reclamo non potrà che comportare il rigetto della relativa domanda.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO. Alla luce di quanto emerso in corso di istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) risulta assorbita ed implicitamente trattata con il rigetto o con l'accoglimento delle richieste di cui ai punti successivi; la richiesta di cui al punto 2) risulterebbe già ottemperata dall'operatore posto che parte istante non dimette estratti conto successivi al 4/09/18, peraltro in ottica di tutela della volontà esplicitamente manifestata dall'utente si invita Tim SpA al controllo ed eventuale blocco dell'attivazione dei servizi CSP o a valore aggiunto; la richiesta di cui al punto 3) viene accolta nella misura di € 5,36 ovvero per l'importo risultante dal dettaglio traffico depositato da parte istante che, se anche citato come esemplificativo, di fatto risulta l'unico documento probante le spese contestate. La richiesta di cui al punto 4) non viene accolta poichè il reclamo esercitato in data 10/09/18 era generico, sia nell'individuazione dei servizi, sia nella descrizione dell'arco temporale di eventuale attivazione di detti servizi tanto da non consentire all'operatore gli eventuali controlli. La richiesta di cui al punto 5) viene rigettata vista la difesa svolta dalle parti ed il valore della controversia.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/07/2020, è tenuta a rimborsare parte istante l'importo di € 5,36 e provvedere alla eventuale disattivazione dei servizi CSP attivi sull'utenza
365

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
Roberta Sartor