



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/157689/2019**

**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 31/07/2019 acquisita con protocollo n. 0341095 del 31/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**POSIZIONE UTENTE** L’utente ha presentato istanza di definizione rappresentando quanto segue: Addebiti Illegittimi da parte di siti e dialer a pagamento, non ristretti e senza adesione. Tecnica vietata che legittima anche l'emissione di cautelari non disposti per tutta la durata del contratto e l'erogazione di sanzioni per il Gestore. Sono stati segnalati i seguenti disservizi: Disservizi segnalati: 1. 1 Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 22/05/2019, Data disattivazione: Non risolto) 2. 1 Addebito per traffico non riconosciuto A sostegno delle sue argomentazioni, l’utente ha depositato documentazione di cui al fascicolo documentale presente sulla piattaforma Conciliaweb, il cui contenuto si intende integralmente richiamato e trasfuso nel presente provvedimento. L’utente ha formulato le seguenti richieste: Voglia Emettere un assegno di euro 5000,00, intestato alla cliente XXX, contenuto indennitariamente in tutte le voci di danno e indennizzi automatici per non aver disposto lo sbarramento selettivo per tutta la durata del contratto. Oltre gli onorari in favore dell’Avv. XXX antistatario. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5000.0 -

**POSIZIONE OPERATORE.** Con memoria tempestivamente depositata l’operatore ha rappresentato quanto segue: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 27.04.19 è presente contatto tele fonico al 119 con il quale l’istante chiedeva

la disattivazione dei servizi CSP e l'inserimento dell'utenza nella blacklist. La richiesta viene evasa con la disattivazione del servizio, l'inserimento dell'utenza nella blacklist ed riconoscimento di un rimborso di € 13,21, relativo agli addebiti riscontrati. Non si riscontrano, pertanto, 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 operatore", 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 "ca ring" che prevede il rimborso se la domanda è fatta nei 20 giorni successivi all'attivazione del servizio. Nel caso di specie, si precisa che TIM per fini meramente conciliativi, ha provveduto al rimborso dell'importo pari ad € 13,21 mediante ricarica sulla sim dell'Istante. Per quanto sopra detto, preso atto dell'intervenuto rimborso da parte di TIM pari a si chiede a codesto Corecom di rigettare la richiesta di indennizzi sollevata da parte istante. Alla luce di quanto esposto, 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. All'esito delle sue argomentazioni la Tim chiedeva: di rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Alla memoria erano allegati i seguenti: 1) Storico CSP; 2) Mail di risposta Controdeduzioni. Le argomentazioni della Tim erano a sua volta impugnate dall'utente con memoria di controdeduzioni che qui si intende richiamata e trascritta.

**MOTIVI DELLA DECISIONE.** Successivamente al decorso dei termini per il deposito di atti e documenti di cui al regolamento di Procedura ed al regolamento Applicativo, il Responsabile del Procedimento disponeva la convocazione dell'udienza per esperire il tentativo di conciliazione, negativamente conclusosi in quanto l'utente ometteva di comparire. Pertanto, l'Autorità tratteneva in decisione il procedimento. Preliminarmente, si osserva che la richiesta di liquidazione degli onorari in favore dell'Avv. XXX antistatario è inammissibile dal momento che, per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, stante la gratuità completa della procedura telematica sulla piattaforma Conciliaweb, la facoltatività della nomina del legale ed la mancata dimostrazione con documenti contabili di necessarie spese di procedura. (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/ CIR e 208/20/CIR). Per il resto, l'Autorità rigetta le richieste altresì formulate stante l'evidente genericità della segnalazione, che si riferisce sommariamente a: 1 Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 22/05/2019, Data disattivazione: Non risolto) 2. 1 Addebito per traffico non riconosciuto. La segnalazione non contiene alcuna specificazione in merito ai servizi non richiesti, ai relativi costi addebitati e ai periodi di riferimento, 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.

(conformi, v. determine Corecom Emilia Romagna n. 9 e n.11/2020).In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 31/07/2019, 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