



DETERMINA Fascicolo n. GU14/98844/2019

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 19/03/2019 acquisita con protocollo n. 0118669 del 19/03/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX codice fiscale XXX, ha presentato in data 19/03/2019 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/numero contratto XXX, lamenta disservizi sulla Sim Tim attivata a fine 2015, in seguito senza aver prestato il consenso ad alcuna telefonata di marketing pubblicitario, l’utente comincia a ricevere telefonate a scopo pubblicitario tutti i giorni. Il 03/07/2016 invia una richiesta formale di reclamo per la disattivazione di queste chiamate e chiede a TIM di non cedere il mio numero telefonico ad azienda terze. Il problema non è mai stato risolto e non è mai stato dato riscontro al reclamo scritto. Le continue telefonate al call center 191 non sortiscono effetto, infatti viene mandato un altro reclamo scritto il 25/08/2016 questa volta per segnalare l’incompetenza di alcuni operatori del 119 che fanno da filtro e non risolvono il problema. Anche a questo reclamo scritto, non è mai stato riscontrato. Le richieste da parte dell’utente sono: 1- indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03/07/2016 e del 25/08/2016.

L’operatore Tim Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: In riferimento alla presente istanza di definizione si eccepisce in via preliminare l’inammissibilità della stessa per incompetenza dell’Autorità adita. L’articolo 2, allegato A della delibera Agcom n. 173/07/CONS, circoscrive l’ambito di applicazione

oggettivo della procedura alle controversie concernenti “il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”. Nel caso de quo l’oggetto della controversia e# incentrato sulla condotta dell’operatore, sostanziatasi nell’invio telefonate avente contenuto pubblicitario sull’utenza mobile dell’istante. Non si ritiene di poter accogliere la richiesta dell’utente, in quanto la presente fatti- specie esula dall’ambito di competenza dell’Agcom, e essendo riservata alla competenza del Garante per la privacy (Delibera Agcom n. 130/10/CIR).

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta dalla dott.ssa XXX e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. L’utente lamenta disturbi e continue telefonate da parte dell’area marketing pubblicitario dell’operatore, se pur questo stesso utente non ha mai rilasciato alcun consenso ad essere contattato. In seguito l’utente sollecita con reclami a mezzo pec questa problematica subita alla Tim Spa, la quale non dà seguito alle richieste. A tal proposito l’utente ha citato i reclami fatti all’interno della descrizione narrativa dei ricorsi depositati ma, mentre questo è ritenuto formalmente sufficiente, soprattutto nell’ottica del possibile componimento bonario diretto tra le parti in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, in fase di definizione, come noto, l’applicazione del Regolamento Indennizzi subordina la riconoscibilità degli stessi solo a fronte della corrispondente prova materiale dei reclami sporti, di cui l’utente non ha provveduto ad inserire, in fase istruttoria. Ad abundantiam si osserva che, comunque, la domanda risulta generica e priva di documentazione volta a supportare la richiesta attesa, in quanto non sono state depositate prove ed elementi probatori a supporto della richiesta. Inoltre, a riprova del non accoglimento delle richieste dell’utente, è possibile sottolineare che la materia in oggetto di definizione non può essere trattata in questa sede e da questa Autorità. In quanto la fattispecie rilevata della condotta avuta dall’operatore non rientra nelle materie trattate e indennitarie ai sensi del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons.” 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 19/03/2019, 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