



DETERMINA Fascicolo n. GU14/700594/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- TIM
SpA (Telecom Italia, 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 05/09/2024 acquisita con protocollo n. 0231725 del 05/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante sull’utenza telefonica interessata reclama che a seguito di controllo sulle fatture rilevava attivazione di servizi non richiesti TIM Vision. Ritiene di non aver mai autorizzato l’attivazione dei servizi e di aver esposto reclamo solo a mezzo 187. Per l’utente si tratta di attivazione di servizi non richiesti per i quali chiede sia il disconoscimento che il rimborso dei servizi non richiesti oltre indennizzo.

Posizione operatore: Tim afferma che in data 14.5.2024, in riferimento all’utenza oggetto di definizione, perviene tramite canale web richiesta di attivazione del servizio Tim vision intrattenimento + invio decoder. A seguito della suddetta richiesta, in data 16.05.2024, all’istante vengono inviate le condizioni economiche di quest’ultimo servizio e di seguito emesse relative fatture contenente l’attivazione del suindicato servizio. Nulla è dovuto per l’operatore poichè risulta una richiesta effettuata dall’utente, il quale non ha mai esposto reclamo. Inoltre Tim afferma che a seguito di verifiche effettuate dal settore competente è emerso che la linea in contestazione risulta potenzialmente impattata da attivazione fraudolenta da parte di terzi a danno sia dell’utente che della stessa compagnia telefonica convenuta. Sono in corso le operazioni di bonifica dei recapiti SMS e EMAIL, a seguito della quali verranno emessi gli eventuali rimborsi per le somme addebitate. L’utente è stato

già informato (come da comunicazione dallo stesso inserita) delle operazioni svolte da parte della società convenuta, quindi è stato assolto da quest'ultima anche il proprio obbligo informativo.

Motivazione: esaminati gli atti, nel merito, e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si osserva che le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i seguenti motivi: l'oggetto della definizione rientra nella fattispecie di "frode da sottoscrizione" e non si tratta di attivazione di servizi non richiesti, in quanto è presente regolare richiesta di attivazione dei servizi in contestazione. Pertanto, come chiarito anche dall'operatore, non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte di TIM, bensì la fattispecie integra l'ipotesi di un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente, che esula dalle competenze di questa Autorità. Come già sancito in molte delibere Agcom 15/16/CIR; 67/19/CIR e 51/10/CIR;40/21/CIR, i Corecom si sono dichiarati incompetenti a trattare questa materia. Per tali motivi l'istanza non può essere accolta e l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo. Trattandosi di rigetto il decisum si intende pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 05/09/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo