

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 188 DEL 01-08-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Chiaro xxxxx c/Tim Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxxxx

### IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*a/ fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza acquisita al prot. n. 21574 del 17 maggio 2017, con cui IL ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota con prot.n. 22110, del 22 maggio 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento, il verbale di discussione e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

#### 1. **La posizione del ricorrente**

Il ricorrente, a mezzo delegato, ha esposto quanto segue:

*"Il 10.03.2017, contattavo il servizio clienti Tim perché ricevevo continuamente sms per l'attivazione di servizi a pagamento. L'operatore mi informava che dal 13.09.2016 avevo attivo il servizio Gamecrash ma non sapeva definirmi né il contenuto né i costi. Pertanto, ne chiedevo l'immediata disattivazione".*

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) "*il rimborso di tutti i costi sostenuti per il servizio non richiesto*";
- b) "*l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti*";
- c) "*l'indennizzo per i disagi subiti*;
- d) "*il rimborso delle spese di procedura*".

La ricorrente ha allegato in copia il reclamo del 10 marzo 2017.

Con successiva memoria, poi, è stata precisata la domanda. In particolare, l'utente ha chiarito che: "*dal mese di settembre 2016, riceveva continuamente messaggi di attivazione di servizi non richiesti che provvedeva a disattivare. Il 10.03.2017, a seguito dell'ennesima attivazione di servizio non richiesto, l'utente contattava il servizio clienti 119 per chiedere spiegazioni a riguardo. In quella sede, veniva a*

conoscenza dell'attivazione sulla sua utenza, dal 13.09.2016 del servizio denominato gamecrash. L'operatore (cod. op. AZ838) non dava chiarimenti in merito al tipo del servizio né ai suoi contenuti ...omissis... e nemmeno informava l'utente di eventuali addebiti dello stesso, provvedeva solo, su richiesta dell'utente, alla disattivazione del servizio.

Il 10.03.2017, omissis.... l'utente inviava reclamo a mezzo pec a Tim ...omissis.... per poter conoscere i dettagli dei costi e avere maggiori informazioni in merito al servizio in questione. L'operatore non ha mai risposto al suddetto reclamo. ....omissis.... alla luce di quanto sopra sussistono i presupposti per riconoscere all'utente l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti....omissis....(€1,00 al giorno...omissis....).....”

Con nota di replica, il ricorrente ha controbattuto quanto dedotto dal gestore ed ha avuto modo di precisare, tra l'altro, che: "In ogni caso, non rileva se il servizio sia o meno fornito da Tim, ciò che rileva è la comunicazione automatica dei dati dell'utenza da parte dell'operatore alla società esterna proprietaria dei contenuti. E' noto che, già da tempo, sia l'Antitrust che l'Agcom hanno sanzionato severamente gli operatori telefonici che, in cooperazione con terze società, attivavano servizi non richiesti sull'utenza dei propri clienti....omissis.... Difatti, l'Antitrust e l'Agcom hanno ritenuto che la condotta dell'operatore, in tali casi, viola gravemente i diritti a tutela dei consumatori ed è, pertanto, da ritenersi illecita la comunicazione dei dati da parte dell'operatore che, di fatto, non ha mai chiesto all'utente l'autorizzazione per fornire a terzi il numero telefonico ....omissis... Per quanto riguarda il reclamo del 10.03.2017, effettuato a mezzo pec dalla Scrivente, nella propria memoria difensiva Tim ha sostenuto che ha provveduto a contattare l'utente....omissis... Nella realtà dei fatti tale contatto tra l'utente e l'operatore non è avvenuto, ciò è deducibile anche dalle prove fornite nel corso del presente procedimento: mentre l'istante ha prodotto copia del proprio reclamo e le rispettive ricevute della pec, l'operatore non ha fornito alcuna prova del contatto che sostiene esserci stato con l'utente.

Inoltre, l'operatore non ha neanche fornito, in questa sede, il dettaglio dei costi sostenuti dall'utente ma si è limitato ad affermarne l'assenza. Pertanto, si ribadisce la richiesta di esibizione delle fatture relative all'utenza n. 3387245XXX dal mese di settembre 2016 al mese di marzo 2017. ....omissis.... Dunque, posto che l'utente non ha mai richiesto l'attivazione dei servizi in questione, nella fattispecie si configura il riconoscimento degli indennizzi ...omissis...”.

## 2. La posizione dell'operatore

La società resistente, tempestivamente costituita, ha respinto ogni addebito specificando quanto segue: "...omissis... L'istante lamenta l'attivazione di un servizio attivabile via internet tramite wap/web che può essere attivato o disattivato direttamente dal telefonino e non rientra in nessun bonus di promozioni attivabili sulle linee ricaricabili consumer. Il contestato servizio, difatti è unicamente gestibile dal proprio cellulare e non può essere in alcun modo controllato dalla compagnia telefonica.

Dalle verifiche effettuate si è riscontrato che in data 10.03..2017 perveniva segnalazione telefonica al 119 ove si richiedeva la disattivazione del servizio CSP Gamecrash. L'operatore, come si evince da documentazione allegata, immediatamente, provvedeva a disattivare il servizio e ad inserire la linea in black list (all.1). Perveniva, immediatamente dopo, alla società convenuta, ulteriore reclamo con pec, volto a richiedere informazioni in merito al servizio succitato, nonché il dettaglio dei costi del medesimo. Anche in tale circostanza si provvedeva a contattare l'istante, confermando l'avvenuta disattivazione e chiarendo che, non essendo presenti addebiti CSP, in quanto nessun abbonamento a pagamento era scaturito, non poteva procedersi ad alcun rimborso. In considerazione, dunque, della regolare disattivazione del servizio e del mancato addebito di una qualsiasi somma relativa al predetto servizio, si ritiene che nessun pregiudizio economico è stato subito dall'istante.”

Per quanto sopra, l'operatore ha chiesto il rigetto di ogni richiesta avanzata da parte ricorrente.

Il gestore, infine, ha allegato il retrocartellino storico black list.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto b), la stessa non può trovare accoglimento, in quanto la fattispecie in esame, per orientamento definitivo consolidato, non concerne servizi di comunicazione elettronica rientranti nell'ambito dell'articolo 1 del *Regolamento sugli indennizzi*. Si tratta, poi, di un servizio offerto da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica, il quale, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale di fornitura. L'unica relazione tra le parti, infatti, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quella dell'attivazione e dell'erogazione in senso stretto.

D'altro canto, poi, l'operatore ha provato di aver disattivato, all'atto della ricezione del reclamo scritto, tutti i servizi a pagamento.

La domanda dell'utente al rimborso delle somme addebitate, non può anch'essa trovare accoglimento per due motivi: da un lato, si presenta ampiamente generica. Il ricorrente, infatti, non indica, neppure presuntivamente, il costo del servizio e la misura degli addebiti. Dall'altro lato, Egli non precisa neppure la tipologia della propria utenza, se sia ricaricabile o in abbonamento. Nonostante tale carente allegazione, il gestore ha tuttavia accettato il contraddittorio, eccependo l'assenza di ogni addebito sull'utenza; tale dichiarazione, alla luce di quanto appena osservato, appare convincente.

Quanto alle doglianze sull'illecito trattamento dei dati, non possono essere trattate in questa sede. Innanzitutto, in quanto tardivamente spiegate e, poi, in quanto esulano dalle competenze di questo Co.Re.Com. che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 delliberata 73/11/CONS, è tenuto a disporre rimborsi e indennizzi nelle ipotesi individuate dal Regolamento indennizzi e dal regime contrattuale *inter partes*.

Per quest'ultima ragione, infine, la richiesta di indennizzo sub c) segue la stessa sorte delle precedenti.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del ricorrente.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, nella quantificazione delle spese di procedura, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, per il rigetto integrale dell'istanza, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza di definizione promossa dall'utente Chiaro R. nei confronti di **Tim Telecom Italia**  
**XXX**

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria,

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Michele Ripeti

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**  
F.to Avv. Rosario Carnevale