



Determinazione dirigenziale n.13/2019

Definizione della controversia XXX/ Telecom Italia S.p.a. - pratica n° 2017/3402/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza protocollata in 04 maggio 2017 con cui la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza di definizione protocollata in data 18 maggio 2017 ai sensi degli artt. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Telecom Italia S.p.a. (da qui in seguito Telecom) avente ad oggetto contestazioni relative alla fornitura e fatturazione di servizi di telefonia mobile in roaming.

1. La posizione dell'istante

La signora XXX, nell'istanza di definizione depositata ai sensi dell'art 16 del Regolamento e nella successiva memoria di replica ha rappresentato:

- di essere titolare dell'utenza mobile XXX avente come operatore telefonico Telecom Italia S.p.a.;
- che nel periodo compreso tra il mese di aprile 2016 e il mese di luglio dello stesso anno, Telecom si rendeva inadempiente alle prescrizioni impartite dal Regolamento Europeo (UE) n. 2015/2120 in tema di roaming internazionale all'interno dell'Unione Europea, applicando automaticamente, senza la preventiva richiesta dell'utente, tariffe "a pacchetto" quali "Tim in viaggio Full" e "Europa Daily Basic", e applicando altresì una tariffazione al consumo non

rispettosa dei limiti di sovrapprezzo impartiti dal regime transitorio di adeguamento al richiamato Regolamento;

- di aver inviato numerose segnalazioni a Telecom per evidenziare i profili di irregolarità e i disservizi subiti, ricevendo risposte estremamente generiche ed affatto esaustive;
- di aver ricevuto informazioni inveritiere dal servizio clienti dell'operatore Telecom rispetto alla conformità delle tariffe applicate alla normativa in vigore.

Sulla base di tutto quanto esposto la signora XXX formula le seguenti richieste:

- i. richiesta di rimborso di tutti gli addebiti subiti e relativi ai pacchetti "REDB", "TIM in Viaggio Full" e della tariffazione a consumo illegittima, a far data dal 30 aprile 2016 e fino al 10 luglio 2016;
- ii. richiesta di indennizzo per l'attivazione automatica del pacchetto "Tim in Viaggio Full" a far data dal 07 aprile 2016 e fino al 22 giugno 2016;
- iii. richiesta di indennizzo per l'attivazione automatica del pacchetto "Europa Daily Basic" a far data dal 26 maggio 2016 e fino al 09 luglio 2016;
- iv. indennizzo pari ad Euro 1 al giorno per l'applicazione di una tariffazione a consumo non adeguata all'Eurotariffa per il periodo dal 10 luglio 2016 al 19 dicembre 2016;
- v. indennizzo per mancata assistenza da parte del servizio clienti;
- vi. indennizzo per aver ricevuto comunicazioni errate e ingannevoli dal servizio clienti dell'operatore;
- vii. rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom nella memoria difensiva depositata ha esposto

- di aver adeguato le proprie tariffe per il roaming in Europa al Regolamento UE 2120/2015, applicando soluzioni "bundle" ritenute particolarmente vantaggiose per gli utenti poichè contemplanti costi fissi e contenuti inclusi, mediante l'offerta di pacchetti quali "Europa Daily Basic" e "Tim in Viaggio Full";
- di aver provveduto ad informare regolarmente i propri clienti rispetto all'intervento adeguamento e alle soluzioni tariffarie proposte, mediante pubblicazioni sul proprio sito web ed sms informativi trasmessi automaticamente agli utenti nel momento in cui si registrano sulla rete di un operatore appartenente ad uno degli Stati membri all'unione;
- che le segnalazione della signora XXX datate 27 giugno 2016 e 11 luglio 2016 sono state tutte puntualmente evase e riscontate;

- che nella tariffazione applicata all'utenza dell'istante non sono state rilevate anomalie.

Sulla base di tutto quanto esposto Telecom chiede il rigetto delle istanze formulate dalla signora XXX.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

a) in merito alla richiesta sub i) di rimborso di tutti gli addebiti subiti e relativi ai pacchetti "REDB", "TIM in Viaggio Full" e della tariffazione a consumo illegittima, a far data dal 30 aprile 2016 e fino al 10 luglio 2016.

Occorre premettere che le richieste formulate dall'istante si fondano tutte sull'applicazione della cd. "Eurotariffa", concetto introdotto nell'anno 2006 che ha trovato concreta applicazione presso gli Stati membri, tra i quali l'Italia, attraverso un graduale percorso di adeguamento finalizzato ad introdurre un piano di tariffazione internazionale, rispettato da tutti gli operatori del settore, caratterizzato da costi massimi di roaming all'interno dei paesi europei.

Attualmente, l'Eurotariffa non è più esistente poiché, a far data dal 14 giugno 2017 è entrata in vigore la tariffa unica europea con conseguente abolizione dei costi di roaming.

Tuttavia, fino a quel momento, il roaming generava ingenti costi per gli utenti: facendo ingresso in territorio estero, la SIM si "agganciava" agli operatori del paese "ospitante", i quali addebitavano costi ai gestori nazionali per questa attività di supporto.

Poiché detti costi si riflettevano sulle tariffe che il gestore nazionale applicava all'utente, era sorta l'esigenza di regolamentare, in maniera uniforme, i "sovrapprezzi" massimi che gli operatori potevano applicare alle tariffe base.

Come anticipato, a far data dal 2017, questo problema è stato superato.

Premesso quanto sopra, considerato quanto esposto e documentato dall'istante, tenuto conto delle argomentazioni difensive svolte da Telecom a sostegno della correttezza del proprio operato, si deve rilevare l'illegittimità della condotta tenuta dall'operatore nei confronti della signora XXX nel periodo cui i fatti narrati si riferiscono (aprile - luglio 2017).

Telecom, infatti, non ha negato di aver applicato tariffe a pacchetto automaticamente, limitandosi ad evidenziare come le stesse dovessero ritenersi particolarmente vantaggiose; è emerso che, all'epoca dei fatti, l'operatore inizialmente non disponeva di una tariffa a consumo per i clienti in roaming e nemmeno consentiva loro di sfruttare i rispettivi "bundle" compresi nei piani nazionali, sostanzialmente obbligando il cliente a sopportare costi ulteriori per attivare pacchetti tariffari; era

possibile scegliere solo tra la Roaming Europa Daily Basic (REDB) al costo giornaliero di Euro 6,00 o la “Tim in Viaggio Full” da Euro 4,00 giornalieri, oppure il “Pass” da Euro 20,00.

Come anticipato, Telecom, nella propria memoria, evidenzia la convenienza di dette offerte, ma ciò non vale ad escludere i profili di irregolarità rispetto alle direttive imposte dal regime transitorio di adeguamento al Regolamento europeo.

Ed infatti, come chiaramente esposto nel comunicato stampa Agcom del 31 maggio 2016, l'applicazione automatica di tariffe a pacchetto, o di tariffe giornaliere o comunque a costo fisso, soprattutto in ipotesi in cui rappresentino l'unica soluzione in mancanza di piani tariffari alternativi, era già stata inequivocabilmente censurata e dichiarata illegittima, con conseguente diffida, rivolta agli operatori, al rispetto delle previsioni di cui al Regolamento Europeo UE n° 2015/2120, nonché delle linee guida adottate dal Berec (Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche) nel mese di febbraio 2016, secondo le quali i pacchetti non potevano essere attivati automaticamente e soprattutto non potevano rappresentare l'unica soluzione disponibile, dovendo tutti gli operatori dotarsi di un piano tariffario a consumo dedicato ai clienti in roaming.

Peraltro, è noto che il proliferare di pacchetti “bundle” non fu dettato da ragioni di convenienza per il cliente, essendo invece connesso al fenomeno noto come “Paradosso dell'Eurotariffa”, in ragione del quale il limite massimo di sovrapprezzo derivante dal rispetto dei criteri imposti dall'Unione determinava, appunto paradossalmente, che alcuni servizi avessero un prezzo più vantaggioso all'estero rispetto al territorio nazionale; proprio per superare questo fenomeno, gli operatori creavano offerte a pacchetto che, con un “gettone” giornaliero di 3 o 4 Euro, consentivano l'invio o la fruizione di un determinato numero di sms o minuti di traffico voce, così da presentare l'offerta in termini particolarmente vantaggiosi, “mascherando” l'effetto derivante dalla limitazione dei sovrapprezzi.

Pertanto, si ritiene che i costi addebitati all'istante per l'attivazione o la fruizione dei suddetti pacchetti, debbano essere rimborsati.

Quanto alla relativa quantificazione, dalla documentazione prodotta si evidenziano addebiti per Euro 4,00 in data 9 luglio 2016; Euro 4,00 in data 8 luglio 2016; Euro 3,00 in data 25 e ancora 27 giugno 2016, ed Euro 3,00 in data 07 aprile 2016.

Con riferimento, invece, alla richiesta di rimborso degli importi addebitati in ragione della fatturazione a consumo, non è fornita sufficiente documentazione per procedere alla quantificazione degli stessi.

Alla luce di quanto esposto, l'istanza di rimborso deve essere accolta nella misura sopra specificata.

b) in merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per l'attivazione automatica del pacchetto "Tim in Viaggio Full" a far data dal 07 aprile 2016 e fino al 22 giugno 2016.

In considerazione di quanto esposto al punto precedente, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento in materia di Indennizzi (Delibera n.73/11/CONS), deve accogliersi l'istanza formulata dalla signora XXX e riconoscersi il relativo indennizzo: trattandosi di profili tariffari, si liquida l'importo di Euro 1,00 per ogni giorno in cui il profilo tariffario non richiesto è rimasto attivo, pari a giorni 75, per un totale di Euro 75,00.

c) in merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per l'attivazione automatica del pacchetto "Europa Daily Basic" a far data dal 26 maggio 2016 e fino al 09 luglio 2016.

In considerazione di quanto esposto al punto precedente, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento in materia di Indennizzi (Delibera n.73/11/CONS), deve accogliersi l'istanza formulata dalla signora XXX e riconoscersi il relativo indennizzo: trattandosi di profili tariffari, si liquida l'importo di Euro 1,00 per ogni giorno in cui il profilo tariffario non richiesto è rimasto attivo, pari a giorni 43, per un totale di Euro 43,00.

d) in merito alla richiesta sub iv) di indennizzo pari ad Euro 1,00 al giorno per l'applicazione di una tariffazione a consumo non adeguata all'Eurotariffa per il periodo dal 10 luglio 2016 al 19 dicembre 2016.

Si ritiene che il pregiudizio subito dalla signora XXX in ragione della descritta inadempienza, trovi ristoro nel rimborso delle somme indebitamente corrisposte all'operatore per tale titolo, già richiesto al punto a) al quale si rimanda.

e) in merito alla richiesta sub v) di indennizzo per mancata assistenza da parte del servizio clienti e sub vi) di indennizzo per aver ricevuto comunicazioni errate e ingannevoli dal servizio clienti dell'operatore;

Le richieste vengono esaminate congiuntamente.

Risulta che la signora XXX abbia inviato almeno 3 comunicazioni a mezzo fax, estremamente dettagliate e circostanziate, segnalando le problematiche riscontrate, chiedendo un pronto intervento dell'operatore e segnalando, altresì, come le informazioni ricevute nelle successive risposte, anche tramite sms informativi, fossero fuorvianti e inveritiere poiché in esse Telecom ribadiva la legittimità del proprio operato e la correttezza delle tariffe applicate, nonostante le stesse fossero non coerenti con il regime transitorio dell'Eurotariffa.

Le risposte ai ridetti reclami, depositate da entrambe le parti, sono rappresentate da comunicazioni che ben possono qualificarsi "preconfezionate", con le quali l'operatore non prende posizione rispetto ai disservizi lamentati, e non fornisce risposte chiare ed esaustive.

A tale proposito, si richiama la Delibera AGCom 222/16/CONS che, oltre ad aver evidenziato la non corrispondenza dei piani tariffari applicati da Telecom nel periodo in cui era in vigore il regime transitorio, sottolineava: *“in generale l’informativa applicata da Telecom (...) si presenta carente sotto diversi profili legati, principalmente, alla scarsa comprensibilità delle caratteristiche, delle tariffe e delle facoltà di scelta in concreto riconosciute agli utenti (non disattivabilità dell’offerta REDB, libertà di passare ad altre offerte in qualsiasi momento). Con riferimento, poi, al testo degli SMS inviati agli utenti quando si recano all’estero, emergono carenze informative (...) e l’informativa risulta poco trasparente, omettendo completamente di informare l’utente circa la possibilità di usufruire di tariffe diverse da quella (bundle) attivata”*.

Pertanto ai sensi dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi deve essere liquidato l’indennizzo richiesto mediante il riconoscimento di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nel rispondere ai reclami (da computarsi in misura unitaria in caso di reclami reiterati o successivi), a far data quindi dal 9 luglio 2016 e fino alla data del tentativo conciliazione tenutosi il 7 marzo 2017, per complessivi Euro 246,00.

4. Spese di procedura

Considerato l’accoglimento parziale delle domande dell’istante e considerato il comportamento tenuto dalle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone il riconoscimento in favore dell’utente delle spese di procedura quantificate in euro 150,00.

DETERMINA

1. l’accoglimento, per le motivazioni di cui in premessa, delle istanze presentate dalla signora XXX nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.a. il quale operatore è tenuto:
 - 1.1. a rimborsare l’importo di Euro 17,00 a titolo di rimborso per gli addebiti illegittimi, con la maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’istanza;
 - 1.2. a corrispondere l’indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti nella misura complessiva di Euro 118,00 con la maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’istanza;
 - 1.3. a corrispondere l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura di Euro 246,00 con la maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’istanza;
2. la società Telecom Italia S.p.a. è inoltre tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo di Euro 150,00 a titolo di spese di procedura, con la maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’istanza;

3. la società Telecom Italia S.p.a. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 25 giugno 2019

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente decisione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini