

ATTI 1.21.1. – 2018/ 00003/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 31

dell'11 marzo 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXXX XXXX / Telecom Italia S.p.a.**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza protocollata in data 28 dicembre 2017 con cui la XXXXX XXXXX in persona della titolare Dott.ssa XXXXX XXXXX 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 dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 28/12/2017 ai sensi degli art. 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 XXXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Telecom Italia S.p.a avente ad oggetto contestazioni relative alla fatturazione di servizi in roaming.

1. La posizione dell'istante

La XXXXX XXXXX nell'istanza di definizione ha rappresentato:

- di non aver mai ricevuto la fattura n° XXXXXXXXXX del 15 giugno 2017 relativa ai consumi del bimestre aprile maggio 2017, con la quale veniva addebitato l'importo complessivo di Euro 8.974,71 di cui Euro 7.212,69 per consumo di traffico dati Extra UE;
- di aver subito la sospensione del servizio in data 21 agosto 2017;
- di aver presentato reclamo scritto in pari data per ricevere copia della fattura con il dettaglio del traffico;
- di avere ricevuto solo nel mese di settembre copia della fattura ma priva del dettaglio del traffico telefonico giornaliero;

Sulla base di tutto quanto esposto la XXXXX XXXXX chiede

- i. che il Corecom si faccia parte attiva nel far rispettare a Telecom gli articoli espressi nella delibera 326/10/ CONS del 01 luglio 2010 e ridetermini l'importo effettivamente dovuto nei modi e nei termini previsti dalla richiamata delibera.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia S.p.a. ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- di aver provveduto a fatturare correttamente le connessioni dati in roaming Extra UE registrate sull'utenza mobile intestata alla XXXXX XXXXX;

- che il traffico dati registrato e oggetto di successiva fatturazione corrisponde a connessioni regolarmente effettuate ed utilizzate dall'utente;
- di aver provveduto ad inviare all'istante un sms di allerta per il superamento della soglia di traffico;
- di aver ricevuto dall'utenza mobile dell'istante il messaggio di sblocco per continuare la navigazione dati in roaming secondo la tariffa a consumo prevista dal profilo base dell'istante;
- di aver quindi regolarmente erogato il servizio richiesto e di avervi provveduto coerentemente alle previsioni di cui alla delibera AgCom 326/2010.

Telecom chiede, quindi, il rigetto delle richieste formulate dalla XXXXX XXXXX.

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 rideterminazione dell'importo effettivamente dovuto nei modi e nei termini previsti dalla delibera AgCom 326/2010

L'istante lamenta di non aver ricevuto tempestivamente la fattura relativa al bimestre nel quale sono state effettuate le connessioni dati in roaming Extra UE oggetto di fatturazione e di averne avuto la disponibilità, successivamente alla presentazione di un reclamo, ma priva del dettaglio del traffico giornaliero.

L'istante ha inoltre invocato la corretta applicazione della delibera AgCom 326/2010.

Sebbene alle suddette doglianze non sia collegata alcuna contestazione specifica, l'interpretazione dell'istanza, così come suggerita dalle Linee Guida approvate con Delibera 276/13/CONS, (laddove prevedono che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare") consente di ricostruire la volontà dell'utente, volta a contestare il mancato rispetto da parte di Telecom, di quanto prescritto dalla Delibera 326/10/CONS, nel fatturare un importo considerevole per traffico dati in roaming, impedendo altresì all'utente di contestare tempestivamente lo stesso traffico, visto il mancato recapito della fattura, con i dati di traffico.

Sebbene l'operatore, nella propria memoria difensiva, dichiari di aver inviato un sms di fine bundle offerta, cui avrebbe fatto seguito, sempre secondo Telecom, su espressa richiesta dell'istante, la domanda di sblocco del traffico con l'invio del messaggio di sblocco "Dati Estero ON" (inviato dall'utente sia in data 27 aprile 2017 alle ore 03:50, sia in data 01 maggio 2017 alle ore 10:33 al numero 4915, al fine di continuare ad usufruire della connessione in roaming secondo

la tariffa a consumo), Telecom non fornisce idonea prova di quanto asserito, né più in generale, fornisce prova di avere posto in essere le condotte prescritte dalla citata delibera 326/10/CONS al fine di evitare consumi anomali e costi spropositati per l'utente. In particolare, in forza dell'art. 2 della delibera 326/10/CONS, gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffario a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1° gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari ad euro 150 per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei Paesi dell'Unione europea. Ciò all'evidente fine di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale dai fenomeni di c.d. bill-shock, derivanti dall'inconsapevole utilizzo degli apparati in roaming internazionale, ossia a tariffazioni decisamente maggiorate rispetto a quelle previste dal contratto per il traffico nazionale.

Lo stesso articolo art. 2 della citata delibera 326/10/CONS prevede che "Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) (...) sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso che non può quindi essere tacito o presunto".

Nel caso di specie, Telecom, benché a ciò onerata in base ai principi applicabili in materia di onere della prova, non ha fornito adeguata documentazione atta a provare il corretto e completo adempimento degli obblighi imposti dalla normativa in vigore.

Alla luce di quanto sopra, può essere accolta la richiesta di rideterminazione dell'importo effettivamente dovuto, attraverso lo storno di quanto fatturato a titolo di traffico dati in roaming internazionale per complessivi € 7.108,65 Iva esclusa (somma ricalcolata sulla base dei dati riportati nella fattura n. XXXXXXXXXX del 15 giugno 2017 e acquisita agli atti).

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXX XXXXX, e la condotta delle parti durante l'intero procedimento, si riconosce in favore della parte istante l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXX XXXXX per le ragioni di cui in premessa;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a
 - i. Stornare dalla fattura n. XXXXXXXX del 15 giugno 2017 l'importo di € 7.108,65 Iva esclusa, relativo a traffico dati in roaming extra UE.
 - ii. Riconoscere in favore della XXXXX XXXXX l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
Avv. Marianna Sala

È 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. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione 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