

ATTI 1.21.1. – 2018/00990/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 4 del 15 gennaio 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 XXX srl / Telecom Italia spa

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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. 1 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. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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 presentata in data 31/01/2018 con cui la società XXX srl ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia spa, 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 presentata in data 31/01/2018 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, l'utente XXX srl (d'ora in avanti per comodità indicata come XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Telecom spa (da qui in seguito Telecom o Operatore) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile sulla numerazione XXX.

1. La posizione dell'istante

La XXX srl, nell'istanza di definizione e nell'udienza del 12 luglio 2018 ha rappresentato quanto segue:

- di aver ricevuto da Telecom Italia in data 14 febbraio 2017 la fattura n. XXX di euro 42.938,80 attinente l'utilizzo del servizio di roaming tra il dicembre 2016 e il gennaio 2017 ed in data 14 agosto 2017 la fattura XXX attinente gli interessi di mora maturati a seguito del mancato pagamento della precedente;
- di aver formalmente sollecitato nel marzo 2017 - in tre differenti occasioni - la Telecom Italia affinché trasmettesse le fatture suindicate con il dettaglio del traffico roaming addebitato senza averne mai ottenuto una copia completa;
- di avere trasmesso apposito reclamo nel corpo del quale spiegava che il fruitore dell'apparecchio telefonico di XXX, ricevuti messaggi di alert da Telecom Italia a proposito del superamento soglia contrattuale, aveva espressamente autorizzato la fatturazione di importi ulteriori confidando nella specificazione delle somme così come rappresentate da Telecom Italia nei propri SMS e cioè euro 12,00 ed euro 26,00;
- di aver ulteriormente sollecitato sia del dettaglio-fatturazione in data 30 marzo 2017 e di aver reiterato il proprio reclamo a mezzo del servizio 191;
- di aver presentato istanza di conciliazione presso il Corecom Lombardia in data 09 maggio 2017;
- di aver ricevuto da Telecom Italia risposte prive di un'effettiva presa di posizione di Telecom Italia circa le doglianze esposte e di aver ricevuto, in data 16 maggio 2019, specifico sollecito di pagamento delle fatture in contestazione;
- che nonostante i ripetuti solleciti a mezzo pec da parte del suo legale, volti alla sospensione dell'attività di sollecito del pagamento, l'Utente veniva informato in data 10 luglio 2017 della prossima sospensione dei servizi telefonici, avvenuta poi in data 25 luglio 2017;
- che in data 28 luglio 2017 la società istante, attraverso il proprio legale di fiducia, diffidava nuovamente Telecom, la quale trametteva la fattura del V bimestre 2017 nonostante la vertenza in corso;
- che detta fattura veniva specificamente contestata in data 01 settembre 2017

Sulla base di tutto quanto esposto la parte istante formula le seguenti richieste:

- I. ordinare alla Telecom Italia lo storno della fattura n. XXX del 14 febbraio 2017 relativamente all'utenza telefonica XXX disponendo la riformulazione della fattura in questione tenendo conto del solo traffico voce;

- II. ordinare alla Telecom Italia lo storno della fattura n. XXX del 14 agosto 2017 relativamente all'utenza telefonica XXX disponendo la riformulazione della fattura in questione detraendo l'importo di euro 882,14 illegittimamente addebitato da Telecom Italia a titolo di interessi di mora;
- III. adottare gli opportuni provvedimenti in merito al comportamento tenuto dalla Telecom Italia in considerazione della sospensione dell'utenza telefonica XXX del 25 luglio 2017 e della successiva richiesta di interessi di mora di cui alla fattura n. XXX del 14 agosto 2017;
- IV. condannare Telecom Italia a rimborsare le spese di procedura di conciliazione del 28 novembre 2017 e le spese di cui alla procedura di definizione;
- V. condannare Telecom Italia a pagare alla società istante un indennizzo per la negligente gestione dei reclami ;
- VI. condannare Telecom Italia a pagare alla società istante un indennizzo per la omessa trasparenza contrattuale;
- VII. l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami.
- VIII. Il rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 150,00

2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di conciliazione, ha rappresentato quanto segue:

- che, diversamente da quanto sostenuto *ex adverso*, in data 11 ottobre 2012 l'istante ha sottoscritto il contratto business Impresa Semplice che prevedeva l'attivazione di n.2 linee mobili business c.d. PCN ed il noleggio di n.2 apparati Apple Iphone 32GB 3G S;
- che la tipologia di contratto business prescelta prevedeva che alcuni costi venissero erosi direttamente dal traffico residuo delle sim mentre altri venissero addebitati sul conto corrente bancario o su carta di credito;
- che di ciò era ben consapevole l'istante, posto che nel contratto sottoscritto aveva prescelto quale modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente, fornendo anche le coordinate IBAN;
- che il traffico roaming addebitato sul conto XXX è stato maturato consapevolmente, avendo l'istante inviato per ben n.2 volte il c.d. *sms di sblocco*.
- che nel documento 1bis allegato al contratto e ribadito nelle lettere di risposta ai reclami del 9 marzo 2017 e del 15 maggio 17, infatti, *"Telecom ha previsto un tetto massimo di spesa per il traffico dati in roaming finalizzato a garantire il maggior controllo possibile, relativo al traffico dati originato/ricevuto su apn ibox.tim.it, uni.tim.it, wap.tim.it, blackberry.net e unico.tim.it. In considerazione delle esigenze medie di consumo della clientela, la soglia mensile di spesa massima che Telecom Italia propone alla propria clientela business è di € 200,00 i.e. Raggiunta tale soglia di spesa, il traffico dati per quello stesso mese viene disabilitato. Le modalità di avviso del raggiungimento della soglia tramite messaggio prevedono un primo sms al 60% e poi al 100% della soglia prevista, con possibilità per il Cliente di continuare a navigare per il mese in corso inviando un sms di sblocco alla numerazione di riferimento (40916). Il testo del messaggio da inoltrare al 40915 per continuare ad effettuare traffico dati, raggiunta la soglia prescelta, è "Dati estero on"*.
- che in data 24 dicembre 2016 e 1 gennaio 2017 risulta l'inoltro da parte dell'utilizzatore della linea XXX di un sms con testo "Dati estero on" al 40916, con il quale veniva fornita l'autorizzazione a continuare lo sviluppo di traffico dati, nonostante il raggiungimento della soglia prestabilita. Tali sms venivano poi seguito da un ulteriore sms, mediante il quale Tim confermava la possibilità di poter proseguire con lo sviluppo di traffico dati in ambito roaming".
- che più precisamente come emerge dallo *storico degli sms di alert* in data 22 dicembre 2016 Tim inviava un primo sms di alert mediante il quale comunicava *"Tim: gentile cliente, la informiamo che è vicino alla soglia massima di spesa dati all'estero. Per non*

essere bloccato, invii sms "dati estero on" al 40916". Il giorno successivo veniva inviato un secondo sms di alert, in cui si leggeva "Tim: ha raggiunto la soglia max di spesa dati estero. Per evitare blocchi invii sms "Dati estero on" al 40916. La tariffa A CONSUMO x dati roaming è quella del suo profilo in base al paese visitato. Info 191". Il giorno successivo, alle ore 15:34:25 l'istante inviava l'sms di sblocco con su scritto "Dati estero on", cui seguiva ulteriore sms delle ore 16:09:05 mediante il quale Tim comunicava che "a seguito del tuo sms di autorizzazione potrà continuare a fare traffico dati in roaming, secondo le tariffe A CONSUMO previste per il suo profilo in base al paese visitato. Info 191". Stesso procedimento per il mese di gennaio: in data 1 gennaio 2017 il cliente è stato avvisato del raggiungimento della soglia dei 2/3 del totale della protezione dati estero e che pertanto era necessaria una autorizzazione per continuare a navigare (primo sms di alert). Sempre lo stesso giorno veniva comunicato che era stato raggiunto il totale della protezione dati estero (secondo sms di alert) ed in data 1 gennaio 2017, il cliente inviava sms di sblocco "dati estero on", al quale Tim rispondeva confermandone la ricezione;

- che appaia pertanto evidente che il traffico dati sviluppato sia stato effettuato in maniera consapevole e che Tim ha agito correttamente, nel pieno rispetto del c.d. principio di trasparenza e più in generale delle prescrizioni previste dalla Delibera n.326/10/CONS;
- che Tim ha più volte inviato il duplicato della fatture oggetto di contestazione tramite email interne, al fine di non addebitare l'ulteriore costo di € 5,00 previsto per il duplicato. Dopo di che, dato che il sosteneva di non aver mai ricevuto il duplicato della fattura, è stato nuovamente reinoltrato in data 30 marzo 2017 da BC PORTAL;

Alla luce di tutto quanto esposto, l'Operatore ritiene le domande infondate in fatto e in diritto e ne chiede il rigetto integrale.

3. Motivazione della decisione

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

Ancora in via preliminare va lamentata l'assoluta carenza probatoria da parte dell'Operatore il quale non ha sufficientemente prodotto circa il rapporto contrattuale intercorso con la Cliente né gli elementi e gli estremi di fatturazione posti alla base delle richieste economiche svolte, più volte richiesti dalla società istante, senza riscontro concreto.

Alla luce dell'istruttoria condotta, si ritiene che Telecom Italia non abbia correttamente ottemperato ai principi di cui alla Delibera N. 326/10/CONS che ha fatto propri i dettami del il Regolamento (CE) N. 544/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 che modifica il regolamento (CE) n. 717/2007 relativo al roaming sulle reti mobili pubbliche all'interno della Comunità e la direttiva 2002/21/CE che istituisce un quadro normativo comune per le reti ed i servizi di comunicazione e che ha esposto le determinazioni delle compagnie telefoniche le quali hanno rappresentato all'Autorità le modalità attraverso cui avrebbero allineato la propria offerta ai più concreti principi di trasparenza, già espressi nel citato Regolamento Europeo, con particolare riguardo alle condizioni tariffarie del servizio SMS ed alle modalità di tariffazione al secondo dei servizi voce nel mercato della telefonia mobile. Con detta delibera si è normata la necessità di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale garantendo loro condizioni economiche di offerta dei servizi SMS e voce che siano trasparenti e non discriminatorie rispetto a quelle applicate in ambito comunitario nonché maggiore trasparenza nell'offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della relativa spesa, mediante l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa.

Medesima considerazione va fatta a proposito dell'applicazione della delibera 75/10/CIR del 11 novembre 2010 volta alla trasparenza nella tariffazione del traffico dati nell'ipotesi del cosiddetto bill-shock, ossia le criticità connesse al traffico dati in mobilità effettuato in roaming internazionale consistenti, per lo più, nell'addebito di importi molto elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente.

Nel caso specifico è plausibile ritenere che nel periodo tra il dicembre 2016 ed il gennaio 2017, mentre si trovava all'estero, il fruitore dell'apparecchio telefonico di XXX, ricevuti messaggi di alert da Telecom Italia a proposito del superamento soglia contrattuale, abbia espressamente autorizzato la fatturazione di importi ulteriori confidando nella specificazione delle somme così come rappresentate da Telecom Italia nei propri SMS e cioè euro 12,00 ed euro 26,00.

Se è vero, infatti, che il traffico roaming addebitato sul conto XXX è stato maturato avendo l'istante inviato per ben n.2 volte il c.d. *sms di sblocco (come asserito dall'Operatore)* ed è anche vero che in data 24 dicembre 2016 e 1 gennaio 2017 risulta l'inoltro da parte dell'utilizzatore della linea XXX di un sms con testo "Dati estero on" al 40916, con il quale veniva fornita l'autorizzazione a continuare lo sviluppo di traffico dati, nonostante il raggiungimento della soglia prestabilita, è però altresì vero che i messaggi di alert riferiti da Telecom indicassero che "Per evitare blocchi invii sms "Dati estero on" al 40916. La tariffa A CONSUMO x dati roaming è quella del suo profilo in base al paese visitato".

Questa dicitura così generica non può essere ritenuta sufficiente a liberare la compagnia telefonica dall'obbligo di trasparenza e buona fede contrattuale che è stata sancita dalle delibere sopra citate le quali, per l'appunto, specificano l'obbligo per l'Operatore di evitare le criticità connesse al traffico dati in mobilità effettuato in *roaming* internazionale consistenti, per lo più, nell'addebito di importi molto elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente.

Telecom Italia ha determinato, con i propri SMS, un inconsapevole affidamento dell'Utente il quale ha creduto che potessero essergli addebitati solo gli importi specificati in euro 12,00 e 26,00 non essendo certamente in grado (dall'estero e nelle condizioni di emergenza determinate dalla temporanea inutilizzabilità dell'apparecchio per esaurimento del credito) di verificare quali fossero gli effettivi termini contrattuali applicabili dalla Compagnia, non essendo tra l'altro assolutamente sufficiente, per quest'ultima, la mera indicazione di "tariffa A CONSUMO x dati roaming del suo profilo in base al paese visitato".

Tutto quanto premesso, si procede all'analisi delle singole richieste formulate dall'Utente.

I. In relazione alla richiesta di ordinare alla Telecom Italia lo storno della fattura n. XXX del 14 febbraio 2017 relativamente all'utenza telefonica XXX disponendo la riformulazione della fattura in questione tenendo conto del solo traffico voce la domanda può essere accolta per tutte le motivazioni sopra esposte.

II. Conseguentemente va accolta la domanda volta ad ordinare alla Telecom Italia lo storno della fattura n. XXX del 14 agosto 2017 relativamente all'utenza telefonica XXX disponendo la riformulazione della fattura in questione detraendo l'importo di euro 882,14 illegittimamente addebitato da Telecom Italia a titolo di interessi di mora;

III. Quanto alla richiesta di adottare gli opportuni provvedimenti in merito al comportamento tenuto dalla Telecom Italia in considerazione della sospensione dell'utenza telefonica XXX del 25 luglio 2017 e della successiva richiesta di interessi di mora di cui alla fattura n. XXX del 14 agosto 2017 la domanda non può essere accolta sulla base della minima durata della sospensione dell'utenza telefonica posta in essere dalla Compagnia (qualche ora nella giornata del 25 luglio 2017);

IV. In riferimento alla richiesta di indennizzo per la tardiva gestione dei reclami la domanda non può essere accolta perché non se ne ravvisano i presupposti.

V. Quanto alla richiesta di pagamento di un indennizzo per omessa trasparenza contrattuale la domanda non può essere accolta poiché non contemplata tra le ipotesi di indennizzo specificatamente previste dalla Delibera 73/11/CONS.

4. Spese di procedura

Quanto al rimborso delle spese di procedura, se ne dispone il riconoscimento a favore della XXX srl nella misura di euro 150,00.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. dalla società XXX Srl per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a:
 - I. Provvedere allo storno della somma imputata a traffico dati in roaming extra UE esposta nella fattura n. XXX del 14 febbraio 2017;
 - II. provvedere allo storno dell'importo di euro 882,14 illegittimamente addebitato da Telecom Italia a titolo di interessi di mora nella fattura n. XXX del 14 agosto 2017;
 - III. corrispondere alla parte istante l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.
3. Il rigetto delle ulteriori domande formulate da parte istante
4. Telecom Italia 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

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

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 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 CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini