

|  |            |  |
|--|------------|--|
|  | Presidente | Gualtiero Mazzi  |
|  | Componenti | Nerino Chiereghin<br>Fabrizio Comencini<br>Marco Mazzoni Nicoletti<br>Luigi Perissinotto |
|  | Dirigente  | Carla Combi  |

### Deliberazione n. 35 del 6 maggio 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia (GU14/202925/2019) - Società XXX XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

|                         | Presente | Assente |
|-------------------------|----------|---------|
| Gualtiero Mazzi         | X        |         |
| Nerino Chiereghin       | X        |         |
| Fabrizio Comencini      | X        |         |
| Marco Mazzoni Nicoletti | X        |         |
| Luigi Perissinotto      | X        |         |

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**Vista** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di Società XXX XXX del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0486557 del 12/11/2019;

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

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

Con GU14 202925 del 12.11.2019, l'Utente lamenta quanto segue.

Con mail del 15.10.2018, l'Utente ha contestato all'Operatore il traffico dati *roaming* oltre soglia addebitato in fattura nel periodo dal 01.08.2017 al 31.07.2018, per un importo totale pari a €. 10.259,43 + Iva.

In riscontro, l'Operatore ha accolto solo parzialmente le contestazioni, motivando la propria decisione con argomentazioni non in linea con la normativa Europea n. 544/2009 art. 6bis e con la delibera Agcom n. 326/10/cons art.2/6.

Con mail del 01.04.2019, l'Operatore ha precisato di aver applicato una soglia di € 250,00, quando invece la normativa prevede per i dati *roaming* una soglia max di € 50,00, mentre le altre contestazioni non sono state accolte in quanto la soglia dispositiva standard era stata applicata entro le 24h e quindi niente era dovuto.

L'Utente precisa che la normativa (art.2) prevede che gli Operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo.

Pertanto, l'Utente chiede lo storno di ulteriori €. 3.178,48+ iva, per un totale di €.3.877,75.

## **2. La posizione dell'operatore**

Parte istante contesta gli addebiti relativi al traffico dati *roaming*, di cui chiede il rimborso.

Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In via preliminare è altresì opportuno chiarire che nella telefonia mobile – a differenza di quanto accade nella telefonia fissa per il servizio ADSL – la possibilità di navigare in internet non è subordinata ad alcuna attivazione sulla linea dell'utente, ma è in funzione delle potenzialità dell'apparato in dotazione dell'utilizzatore, senza necessità di ulteriori interventi da parte del gestore telefonico prescelto.

In sostanza, ciascuno smartphone è "automaticamente abilitato ad effettuare traffico dati in modalità GPRS, EDGE, UMTS e WIFI ...", come peraltro noto a tutti gli "internauti mobili" (che si dotano di smart-phone proprio a questo scopo) e come indicato nelle condizioni generali di contratto consegnate all'utente in allegato al contratto telefonico.

Si tratta, insomma, di apparati telefonici che, oltre a garantire i servizi di fonia (chiamate, SMS ed MMS) consentono la navigazione in internet, anche all'estero in modalità *roaming*.

Al fine di disabilitare tale funzione di navigazione è necessario che l'utilizzatore dello smartphone (e non di certo il gestore telefonico) intervenga sulle impostazioni di configurazione escludendo (o autolimitando) una o più funzioni specifiche in relazione alla navigazione che si desidera effettuare tanto sul territorio nazionale quanto all'estero.

Ciò premesso, è a questo punto opportuno entrare nel merito della vicenda, dal quale emergerà in tutta evidenza che l'Operatore ha provveduto a fatturare correttamente le connessioni dati in *roaming* Extra UE effettuate dall'istante.

Come verrà subito dimostrato, le doglianze mosse da parte istante non possono trovare accoglimento in quanto il traffico è stato maturato dall'utente in maniera assolutamente consapevole. Infatti l'utilizzatore era stato preventivamente avvisato, tramite sms l'invio degli sms di alert (di cui si allega lo storico) del

raggiungimento della soglia massima contrattualmente prevista e gli si chiedeva di inviare il messaggio sms di sblocco con su scritto Dati Estero ON per continuare a navigare a consumo.

È dunque evidente che tutti gli obblighi previsti nella Delibera Agcom 326/10/CONS sono stati correttamente adempiuti e che l'utente ha volontariamente e consapevolmente inviato il messaggio di sblocco per continuare a navigare. È infatti incontestabile che il gestore telefonico, proprio in adempimento di quelle disposizioni normative che controparte pretende di ritenere violate, ha messo l'utente in allerta sulle conseguenze dello sblocco del collegamento dati *roaming*, avvertendolo che in tal caso il traffico gli sarebbe stato addebitato A CONSUMO, secondo le tariffe del profilo di base, ben noto al cliente per averlo accettato in fase di sottoscrizione contrattuale (oltre che reperibile anche tramite il sito internet dell'operatore telefonico, accedendo con le credenziali al servizio "E-bill" e verificabile tramite telefonata al 191).

Non si vede francamente cos'altro potrebbe essere richiesto ad un operatore telefonico con milioni di utenti, se non preavvertire il cliente del possibile superamento della soglia, richiamarlo all'attenzione in merito alle tariffe praticate, attendere lo sblocco che il cliente stesso consapevolmente richiede tramite apposito SMS, inviare una comunicazione e mezzo email! Ora, non v'è chi non veda che il principio di correttezza e buona fede, oltre che l'obbligo di diligenza, non possono essere applicati in via unilaterale ad uno solo dei contraenti (l'operatore, secondo la prospettazione avversaria), ma debbono valere per entrambe le parti.

Orbene, è chiaro che se un utente di linea mobile si reca all'estero, sa che la tariffa telefonica non può essere uguale a quella praticata per il traffico nazionale, sa (per aver firmato un contratto) che ci sono delle soglie di traffico previste nel profilo tariffario, conosce la tariffe applicate in caso di superamento delle soglie o, se le ha dimenticate, è certamente in grado di conoscerle avendo a disposizione diversi strumenti, tutti gratuiti e di immediata comprensione, per il controllo delle tariffe applicate.

Conseguentemente, se si trova all'estero e riceve un messaggio di allerta dall'operatore in cui lo si avvisa che "è vicino alla soglia massimo di spesa dati all'estero" è certamente consapevole delle conseguenze dello sblocco del collegamento ed ha indubbiamente l'onere, se ha qualche incertezza, di assumere, prima di autorizzare lo sblocco o comunque prima di effettuare traffico, di verificare le tariffe applicate a consumo e di richiedere tutti i chiarimenti del caso. Se non lo fa e, pur avvisato, procede con lo sblocco e con l'utilizzo del collegamento (salvo poi lamentarsi di non aver avuto informazioni chiare e rifiutare il pagamento del dovuto), non si può certo dire che abbia agito secondo correttezza e buona fede.

A ciò si aggiunga che gli importi addebitati in bolletta corrispondono in maniera inequivoca a connessioni regolarmente registrate dall'organo centrale di conteggio e sul quale, per consolidata giurisprudenza (cfr. *ex multis*, Cass. civ. 2.12.2002, n.17041; Cass. civ.3.7.2008, n.18231) vige la presunzione di conformità e buon funzionamento, restando in capo al contestatore la dimostrazione del malfunzionamento del sistema e dello stesso contatore.

Più precisamente l'utente, e la giurisprudenza è pacifica sul punto, "è ammesso a provare che non gli sono addebitabili gli scatti risultanti dalla corretta lettura del contatore funzionante, ma dovrà allegare circostanze che univocamente autorizzino a presumere che sia avvenuta una utilizzazione esterna della linea nel periodo al quale gli addebiti si riferiscono.

A tale scopo non è sufficiente dimostrare che il traffico telefonico appaia di entità straordinaria rispetto ai livelli normali, né che sia diretto verso destinazioni inusuali, ma è necessario anche che possa escludersi che soggetti diversi dal titolare dell'utenza, ma in grado di accedere ad essa, ne abbiano fatto uso per ragioni ricollegabili ad un difetto di vigilanza da parte dell'intestatario, ovvero alla mancata adozione di possibili cautele da parte del medesimo". (Cass. civ., Sez. III, 28/01/2003, n.1236). Quanto sopra esposto è stato recentemente ribadito nella sent. n. 802319/19 emessa dal Tribunale di Roma. Chiarito quanto sopra, è opportuno rilevare che comunque l'Operatore, in mera ottica di fidelizzazione del cliente, ha già provveduto a stornare e/o rimborsare parzialmente gli importi contestati.

Più precisamente dall'analisi dei sistemi emerge quanto segue:

– 348XXX3056 e 348XXX3057 manca riposizionamento al TIM VALORE + con sconto 20%: alla data della risposta del reclamo entrambe le sim avevano il profilo TIM TUTTO MEDIUM NEW ora TIM BASE 2GB. Riconosciuto un rimborso pari ad € 651,60+iva dal 6° bimestre 2017 al 2° bimestre 2018;

– 348XXX4040 addebito traffico dati *roaming exue* per € 4.003,53+iva: trattasi di traffico sviluppato dal 10 al 13 luglio 2018 – nessun bundle attivo – attiva soglia INFORMATIVA e inviato sms di alert all'utilizzatore il 10.07.2018. Avendo una soglia informativa personalizzata, il cliente ha effettuato una richiesta specifica prendendo atto che la sim non sarebbe stata bloccata. La soglia è stata applicata con l'invio del sms informativo all'utilizzatore. In ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente è stato riconosciuto un rimborso pari ad € 3.753,53+iva – all. sms servizio e traffico;

– 366XXX4628 addebito traffico dati *roaming exue* per € 337,33+iva: trattasi di M2M senza bundle dati estero nessuna soglia informativa/dispositiva – il traffico addebitato è roaming ue e non extra ue dal 3 al 10 LUGLIO 2018 – applicata soglia standard – bloccata sim il 10.07 entro le 24H dalla data raggiungimento soglia. Nessun rimborso riconosciuto.;

– 342XXX1971 traffico dati *roaming exue* per € 275,19+iva: trattasi di traffico DATI ROAMING EXUE Z3 dal 17 al 20 luglio – attiva soglia INFORMATIVA e inviato sms di alert all'utilizzatore il 17.07 entro le 24H dalla data raggiungimento soglia. Nessun rimborso riconosciuto;

– 360XXX1554 traffico dati *roaming exue* per € 216,00+iva (+20,49 servizi interattivi): trattasi di traffico DATI ROAMING EXUE Z3 dal 10 al 11 luglio – applicata 3 soglia standard – bloccata sim il 11.07 entro le 24H dalla data raggiungimento soglia. Nessun rimborso riconosciuto;

– sim 342XXX1971 € 4.377,42: attiva soglia informativa ma riconosciuto un rimborso pari ad € 4.377,42+iva anche se non dovuto in quanto il cliente aveva richiesto soglia personalizzata. Il traffico "DATI ROAM EXUE Z3 100KB" è stato sviluppato dal 17 al 20 luglio. All. sms servizio e traffico;

– sim 366XXX4628 € 442,13: non richiesta alcuna soglia informativa/dispositiva personalizzata – attiva soglia standard. Traffico sviluppato "Dati 1KB tariffa UE" ed addebitato nel mese di luglio e sim bloccata entro le 24h dalla rilevazione – all. sms di servizio e traffico;

– sim 360XXX1554 € 228,83: non richiesta alcuna soglia informativa/dispositiva personalizzata – attiva soglia standard. Traffico sviluppato "DATI ROAM EXUE Z3 100KB" il 10 e 11 luglio 2018. Sim bloccata entro 24h dalla rilevazione– all. sms di servizio e traffico;

– sim 360XXX9892 € 144,99: non richiesta alcuna soglia informativa/dispositiva personalizzata – attiva soglia standard e visto l'importo non raggiunta. Ricordo che la soglia standard è pari a 200€/mese, pertanto soglia non raggiunta;

Alla luce di quanto sopra esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato di TIM e la conseguente infondatezza delle pretese avversarie, che dovranno necessariamente essere rigettate.

### **3. Motivazione della decisione**

Con riferimento alla controversia, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito meglio precisato.

Preliminarmente, non può che non evidenziarsi che la documentazione prodotta dalle parti è carente e confusa e questo non consente una disamina completa della controversia e neppure l'esatta ricostruzione dei fatti.

Con due distinti reclami datati 15.10.2018, l'Utente ha contestato l'addebito oltre soglia del traffico dati *roaming extraUE*.

La prima contestazione afferiva al periodo 01.08.2017 – 31.01.2018 per complessivi € 5.193,37 relativamente le seguenti numerazioni:

- € 4.377,42 su n. 342 XXX1971
- € 442,13 su n. 366 XXX4628
- € 228,83 su n. 360 XXX1554

- € 144,99 su n. 360 XXX9892

La seconda contestazione afferiva, invece, al periodo 01.02.2018 – 31.07.2018 per complessivi € 5.109,06 relativamente le seguenti numerazioni:

- [€ 43,20 per mancato sconto 20% su piani XXX Tutto Medium utenze 348 XXX3056 e 348 XXX3057]
- € 4.003,53 su n. 348 XXX4040
- € 337,33 su n. 366 XXX4628
- € 226,11 su n. 366 XXX4628
- € 275,19 su n. 342 XXX1971
- € 223,90 su n. 360 XXX1554

Sul punto, è opportuno chiarire che i reclami rappresentano atti propedeutici alla presentazione, prima, dell'istanza di conciliazione, quindi, dell'istanza di definizione. I presupposti devono quindi rispecchiare le richieste sia per quanto attiene l'*an* sia per quanto attiene il *quantum*, fatta salva l'ipotesi di morosità accumulata successivamente alla presentazione dell'UG.

A seguito della contestazione sul "traffico dati *roaming* extra UE oltre soglia" per complessivi € 10.259,43 oltre IVA, l'Operatore ha provveduto ad emettere in data 20.02.2019 nota di credito per € 7.282,55 oltre IVA: di cui € 6.630,95 per "TRAFFICO GPRS PREPAGATO CONTRATTI BUNDLED ROAMING" ed € 651,60 per "CANONE ABBONAMENTO SERVIZIO GPRS" relativi alla fattura 7X03295180 periodo giugno – luglio 2018.

Con mail del 01.04.2019, l'Operatore ha precisato all'Utente che

*· 348XXX3056 e 348XXX3057 manca riposizionamento al TIM VALORE + con sconto 20%: attualmente entrambe le sim hanno il profilo TIM TUTTO MEDIUM NEW*

*· 348XXX4040 addebito traffico DATI ROAMING EXUE per € 4.003,53+iva: riconoscimento dell'over 250€ della soglia standard RIMBORSO 3.753,53€+iva*

*· 366XXX4628 addebito traffico dati roaming exue per € 337,33+iva: trattasi di M2M senza bundle dati estero nessuna soglia informativa/dispositiva – il traffico addebitato è roaming ue e non extra ue dal 3 al 10 LUGLIO 2018 – applicata soglia standard – bloccata sim il 10.07.2018 nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA STANDARD è stata applicata entro le 24h dal rilevamento.*

*· 342XXX1971 traffico dati roaming exue per € 275,19+iva: trattasi DATI ROAMING EXUE Z3 dal 17 al 20 luglio – attiva soglia INFORMATIVA e inviato sms di alert all'utilizzatore il 17.07.2018 nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA STANDARD è stata applicata entro le 24h dal rilevamento.*

*· 360XXX1554 traffico dati roaming exue per € 216,00+iva (+20,49 servizi interattivi): trattasi DATI ROAMING EXUE Z3 dal 10 al 11 luglio – applicata soglia standard – bloccata sim il 11.07.2018 nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA è stata applicata entro le 24h dal rilevamento.*

*Il primo punto, relativo al mancato riposizionamento al TIM VALORE + con sconto 20% per le sim 348XXX3056 e 348XXX3057 viene riproposto anche nel secondo reclamo contestando 158,40€ dal 6°/2017 al 2°/2018: riconosciuto RIMBORSO per € 651,60.*

*Per il traffico dal 01.08.2017 al 31.01.2018:*

*sim 342XXX1971 € 4.377,42: attiva soglia informativa dal 19/09/2016 riconoscimento dell'over 250€/mese (totali 6 mesi) della soglia standard RIMBORSO 2.877,42 €+iva*

*sim 366XXX4628 € 442,13: non presente il NO CUT OFF pertanto soglia dispositiva standard attiva nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA STANDARD è stata applicata*

*sim 360XXX1554 € 228,83: non presente il NO CUT OFF pertanto soglia dispositiva standard attiva nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA STANDARD è stata applicata*

*sim 360XX9892 € 144,99: non presente il NO CUT OFF pertanto soglia dispositiva standard attiva nessun rimborso previsto in quanto la soglia DISPOSITIVA STANDARD è stata applicata”.*

Dalla mail del 01.04.2019, l'Utente ha appreso dall'Operatore l'applicazione di una soglia – traffico dati extraUE pari ad € 250.

Ritenendo tale soglia applicata dall'Operatore in contrasto con l'art. 6 bis del Regolamento Europeo CE n. 544/2009 e l'art. 2 comma 6 della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS, con GU14, l'Utente ha richiesto l'ulteriore storno pari ad € 3.178,48 oltre IVA, quale differenza tra la soglia dati extraUE applicata dall'Operatore di € 250 e la soglia pretesa di € 50.

A tal fine, allega tre fatture (dicembre 2017 – gennaio 2018, aprile – maggio 2018 e giugno – luglio 2018), i cui addebiti risultavano solo in parte oggetto di contestazione.

1) Nella fattura 7X00515150 dicembre 2017 – gennaio 2018:

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 2 è pari ad € 3.213,53;

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 3 e pari ad € 71,02.

2) Nella fattura 7X02331991 aprile – maggio 2018:

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 2 è pari ad € 35,95;

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 3 e pari ad € 213,05.

3) Nella fattura 7X03295180 giugno – luglio 2018:

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 2 è pari ad € 2,49;

il traffico dati extra UE 100 KB tariffa 3 e pari ad € 4.494,72.

Venendo alla disamina della normativa, si osserva che con Regolamento Europeo CE n. 544/2009 è stato integrato il precedente Regolamento 717/2007 dell'art. 6 bis “Trasparenza e meccanismi di salvaguardia per i servizi di dati in roaming regolamentati” con cui era stata prevista una soglia traffico pari ad € 50, “[...] *A tal fine, il fornitore del paese di origine mette a disposizione uno o più limiti pecuniari massimi per determinati periodi di uso, purché il cliente sia informato in anticipo dei rispettivi quantitativi di volume. Uno di tali limiti (limite standard di spesa) si avvicina ma non supera l'importo di 50 EUR di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa).*

*In alternativa, il fornitore del paese di origine può fissare limiti espressi in volume, purché il cliente sia informato in anticipo dei rispettivi importi pecuniari. Uno di tali limiti (limite standard di consumo) corrisponde ad un importo finanziario non superiore a 50 EUR di spese da pagare per periodo mensile di fatturazione (IVA esclusa).*

*Inoltre, il fornitore del paese di origine può offrire ai suoi clienti in roaming altri limiti con tetti massimi mensili di spesa differenti, ossia superiori o inferiori.*

*Entro il 1° luglio 2010 il limite standard di cui al secondo e al terzo comma si applica a tutti i clienti che non hanno optato per un limite diverso [...]”.*

Tuttavia, il Regolamento Europeo 717/2007 disciplina i servizi di *roaming* intracomunitario, oggi è superato dal Regolamento UE n. 531/2012 e dalle successive modifiche introdotte dal Regolamento 2120/2015.

L'art. 2 comma 6 della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS MISURE DI TUTELA DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE MOBILI E PERSONALI prevede che “*gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. 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 a*

150 Euro 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. Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3".

Quindi, al comma 2 è precisato 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) di cui al comma 1 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".

Al comma 3 è previsto che "gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer".

In sede di replica, l'Utente ha evidenziato che l'Operatore ha sostenuto che gli utilizzatori delle SIM hanno inviato il messaggio di sblocco "Dati Estero ON" senza fornirne la prova. Tale eccezione in ogni caso non rileva ai fini della definizione della controversia. Infatti, l'Operatore ha già rimborsato quanto addebitato extra soglia.

La problematica sottesa alla fattispecie è definire il *quantum* della soglia.

Sul punto, nella memoria difensiva, l'Operatore si è limitato ad asserire apoditticamente che risultano adempiuti tutti gli obblighi di cui alla Delibera AGCOM n. 326/10/CONS.

L'Operatore non ha chiarito il criterio di calcolo applicato per quantificare la soglia dati extraUE in € 250, anziché in € 50, come preteso dall'Utente.

In questo modo ha violato il dovere di trasparenza sulle condizioni economiche dei servizi offerti imposto dall'Autorità.

Infatti, l'art. 1 della citata Delibera 326/2010/CONS impone politiche trasparenti ai Gestori di telefonia mobile sulle condizioni economiche dei servizi offerti alla clientela, per garantire coerenza con le migliori pratiche a livello comunitario e garantite condizioni di maggior trasparenza nell'erogazione di servizi di telefonia e di dati in mobilità.

Parimenti, si dà atto che neppure l'Utente ha fornito indicazioni precise sul criterio di calcolo dell'importo di cui ha chiesto lo storno.

L'importo richiesto a storno appare infatti comprensivo anche dell'importo soglia che l'Utente riconosce all'Operatore quale corrispettivo per il servizio dovuto (quantificato in circa € 650 sulla base della mail dell'Operatore del 01.04.2019).

Alla luce di quanto emerso, tenuto conto delle difficoltà nel ricostruire la vicenda a causa di una copiosa e allo stesso tempo lacunosa produzione documentale, si ritiene di poter accogliere in parte la domanda di storno.

Si ritiene equo determinare l'entità dello storno/rimborso in € 2.500,00.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

**DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. l'Operatore è tenuto a stornare/rimborsare all'Utente l'importo pari ad € 2.500,00;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi