

DELIBERA N. 46/2025

**XXXXX XXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/711701/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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*”;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 25/10/2024 acquisita con protocollo n. 0282358 del 28/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 01.09.2024 è stato addebitato un importo di € 755 circa relativamente ad un evento di traffico dati in roaming di appena 37 MB. Preciso che sulla sim in questione è attivo da operatore il blocco alla navigazione internet dall'anno 2016, nonostante ciò sembra che la sim abbia fatto accesso alla rete dati in roaming in quanto in quella data effettivamente era fuori dai confini italiani. Preciso che non ho volutamente fatto nessun tipo di navigazione su internet anche perchè ho utilizzato sempre la rete wi.fi. Semplicemente non ha funzionato il blocco alla navigazione impostato dall'operatore all'estero. Dovrebbe anche esserci una soglia di spesa massima in roaming, raggiunta la quale dovrebbe bloccarsi qualsiasi addebito". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede il rimborso della somma di € 755,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 01.09.24 l'utenza in contestazione si collega alla rete Telenor Maritime effettuando traffico dati. Il cliente ha consumato tutto il bonus presente sulla linea pari ad euro 713,26 ed il credito residuo pari ad euro 42,58 per un totale di euro 755,84. Da specificare che il bonus presente sulla linea non rappresenta un credito residuo, ma un importo (cd Bonus) che il cliente può utilizzare solo fino a quando la linea rimane attiva su rete tim, ma non può essere restituito, pertanto il costo decurtato dal credito residuo dell'utente è pari ad € 42,58. La contestazione dell'istante risulta essere infondata in quanto lo stesso ha ricevuto nel momento in cui la linea si è collegata alla rete Telenor Maritime un sms informativo, regolarmente consegnato (vedi storico sms) all'utente, contenente tutte le info previste dalla normativa di settore. L'art. 2, della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS prevede che "Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond". Ebbene, l'sms inviato all'istante contiene l'avviso che la linea si era collegata alla rete marittima, l'indicazione dei costi addebitati in caso di connessione ed inoltre contiene anche le indicazioni circa le modalità per evitare i suddetti

addebiti. Non v'è prova che l'utente ha disattivato il traffico dati per cui gli addebiti risultano essere corretti. Pertanto, in virtù, di tale disposizione, l'unico obbligo gravante sull'operatore è quello di avvisare indicando le tariffe a carico dell'utente in caso di connessione roaming, evenienza che si è verificata nel caso de quo. Il cliente reclama telefonicamente in data 09.09.24 ma il reclamo non viene accolto in quanto nessuna anomalia riscontrata. Appare chiaro, inoltre, che la parte istante non ha assolto all'onere di allegazione di documenti atti a confortare fatti e circostanze contestate con il formulario, infatti non dà prova del disservizio lamentato. In merito, si richiama l'orientamento co-stante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n.91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nel caso de quo, trovano dunque applicazione i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba decidere iuxta alligata et probata e, quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697, comma 1, del c.c.). Invero, dall'esame della documentazione depositata da parte istante, emerge in particolare che non risulta prodotto agli atti alcun documento attestante quanto asserito". La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante lamenta l'addebito ingiustificato di € 755,97 per traffico internet in roaming internazionale di appena 37 MB. L'oggetto della presente controversia è riconducibile alla tematica della fatturazione abnorme (c.d. bill-shock) per traffico dati in roaming internazionale, rispetto alla quale si sono susseguiti interventi normativi, in particolare Regolamenti CE n. 717/07 e n. 544/09 e delibere Agcom n. 696/09/CONS e n. 326/10/CONS. Nello specifico, assume rilevanza l'art. 2 della Delibera Agcom 326/10/CONS (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile), che dispone l'obbligo per gli operatori mobili, per l'ipotesi di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci – quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale – che segnalino il raggiungimento di un determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore (70 per cento, 90 per cento, etc...). Ove il cliente abbia interamente esaurito il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) l'operatore deve poi senz'altro far cessare il collegamento dati, senza ulteriori

addebiti o oneri per il cliente ciò al fine di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile dal 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. Tali disposizioni, volte da un canto a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto previsto in via generale dal Codice civile vigente in materia di contratti. Restano, pertanto, fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005). Alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare, di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico (cfr. Delibere Agcom nn. 49/16/CIR; 31/17/CIR; 138/17/CIR; 200/18/CIR). Nel caso di specie, l'istante rappresenta di aver ricevuto sms di addebito, in unica soluzione, dell'importo di € 755,97 per traffico dati, nonostante la disattivazione dal medesimo effettuata della connessione dati. Al riguardo, l'utente lamenta la mancata trasmissione, da parte del gestore, del messaggio automatico al raggiungimento della soglia di consumo, previsto per le spese UE o extra Ue, dall'articolo 2, comma 6, della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS. Di

contro, l'operatore assume, preliminarmente, la presenza sull'utenza oggetto di contestazione di un bonus dell'importo di euro 713,26 nonché del credito residuo pari ad euro 42,58, per l'importo complessivo di € 755,48. Inoltre, il gestore eccepisce il consumo dei suddetti importi, derivante dal collegamento, da parte dell'istante, alla rete Telenor Maritime. Orbene, dall'esame del fascicolo documentale si rileva l'invio, da parte del gestore, alle ore 13.49 del giorno 01.09.2024, di sms di attivazione della rete "Telenor Maritime", con informazione in ordine ai costi a consumo e alle modalità per la disattivazione del traffico dati, e di un successivo sms, inviato in pari data alle ore 17.23, contenente l'indicazione del credito quasi esaurito. Tuttavia l'istante ha prodotto lo screenshot della lista dei movimenti, rinveniente dal sito della compagnia telefonica convenuta, da cui si evince la presenza, già alle ore 17.13 del medesimo giorno (01.09.2024), di un unico addebito dell'importo totale di € 755,97, derivante da un consumo di soli 37,51 Mb. Si osserva che il gestore, al riguardo, nelle memorie difensive nonché in sede di conciliazione semplificata, si è limitato a dichiarare l'operatività del blocco traffico dati sul solo territorio nazionale e dei paesi UE. Inoltre, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, in particolare con memoria di replica del 24.12.2024, l'operatore non ha fornito evidenza di idonea documentazione relativa all'asserita sussistenza di bonus in capo all'utenza de qua, né tantomeno giustificativa dell'attività gestionale del cliente in ordine al traffico dati, a comprovazione della correttezza della contabilizzazione e del conseguente addebito. L'operatore, inoltre, oltre ad inviare sms informativo della nuova tariffa a consumo, è tenuto a precisare, mediante appositi "allert" se il raggiungimento e/o l'esaurirsi del credito riguarda il limite previsto dall'opzione tariffaria attivata o il limite di spesa determinato dalla delibera n. 326/10/CONS, mettendo in condizione l'utente di comprendere la diversa portata delle due soglie e le conseguenze economiche derivanti dal superamento dei limiti previsti dall'una e dall'altra. Con riferimento al tetto massimo di spesa previsto dall'Autorità, si richiama, in particolare, quanto stabilito dall'articolo 2, comma 6, della suddetta delibera Agcom 326/10/CONS, a mente del quale: "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 [...]." Si osserva, infine, che, in sede di conciliazione semplificata, l'operatore ha proposto l'accredito, a titolo di rimborso, della minore somma di euro 250,00; viceversa l'istante ha presentato la controproposta di restituzione dell'importo al medesimo addebitato, al netto della somma riconducibile alla spesa massima in roaming, nel caso di specie pari all'importo di € 100,00, come previsto dall'art. 2, comma 6, della delibera Agcom 326/2010/CONS. Alla luce delle osservazioni che precedono, tenuto altresì conto del comportamento delle

parti, può riconoscersi, in favore dell'istante, il rimborso della somma complessiva pari ad euro 655,00 (seicentocinquantacinque/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, TIM SPA è tenuta a rimborsare in favore dell'istante, tramite bonifico bancario, la somma complessiva pari ad euro 655,00 (seicentocinquantacinque/00).

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco