



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 49/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZURAWSKA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2307/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 gennaio 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Zurawska, del 2 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Zurawska, intestataria dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3312690xxx, ha contestato l'arbitraria attivazione della tariffa "*Roaming Europa Daily Basic*" da parte della società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 13 maggio 2016 la società Telecom Italia S.p.A. attivava senza preavviso e senza alcun consenso il profilo "*Roaming Europa Daily Basic*". Di seguito, con nota del 17 maggio 2016 l'istante richiedeva formalmente l'immediata disattivazione del predetto profilo; pur tuttavia, la predetta società non forniva riscontro alcuno.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione degli indennizzi previsti dalla vigente normativa regolamentare per la mancata trasparenza, buona fede, diligenza, correttezza ed informazione; per l'attivazione di un servizio non richiesto e per la mancata gestione dei reclami;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza ha eccepito la carenza di legittimazione attiva della sig.ra Zurawska, in quanto ha asserito che la stessa non risulta essere più intestataria dell'utenza telefonica di cui si controverte a far data dal 15 gennaio 2016, in virtù di una richiesta di subentro formalizzata da tale sig. Marco Perrotta. Tale asserzione è stata poi documentata dalla copia della schermata "*Possessori Carta Prepagata*" prodotta in copia agli atti, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria.

Al riguardo, si deve rilevare che l'eccezione di inammissibilità sollevata dalla società non può essere presa in considerazione, in quanto trattandosi di utenza di tipo prepagato, a prescindere dalla riferibilità dell'utenza telefonica al nuovo assegnatario, la sig.ra Zurawska riveste comunque la qualifica di "*utente finale*", così come definito dall'art. 1, comma 1, lettera j), del *Regolamento*, peraltro soggetto precedentemente ed unicamente individuato nell'originaria modulistica di adesione al servizio prepagato; ed



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in quanto tale, va riconosciuta in capo all'istante la legittimazione a ricorrere ai sensi dell'art. 3, del *Regolamento*.

Nel merito, si deve rilevare che la questione sollevata dall'istante inerente all'attivazione arbitraria della tariffa "*Roaming Europa Daily Basic*" non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra la sig.ra Zurawska e l'operatore, bensì, trattandosi di un profilo tariffario dedicato esclusivamente ai clienti che si recano all'estero, ha impattato sull'intero bacino di utenza mobile gestito dalla piattaforma di Telecom Italia.

All'esito dell'accertamento svolto nel corso dell'istruttoria, è emerso che la predetta tariffa in vigore a partire dal 30 aprile 2016, quale tariffazione di base in zona 1 EU, è stata applicata esclusivamente ai clienti in viaggio all'estero, che non avevano optato per un'altra offerta *roaming*. Di seguito, in ottemperanza al Regolamento UE n. 2120/2015 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 e alla delibera n. 222/16/CONS, la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto alla disattivazione del profilo "*Roaming Europa Daily Basic*", adeguandosi alle tariffe base valide in Zona Europa per il traffico voce, sms e dati.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia dello *screenshot*, emerge che la dicitura "*Roaming Europa Daily Basic*" attiva dal 13 maggio 2016 non può da sola comprovare l'effettiva applicazione del predetto piano tariffario, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato che nel periodo contestato l'utenza telefonica *de qua* non ha generato alcun volume di traffico dall'estero e non vi è stato alcun accollo di spesa; peraltro, tale circostanza è confortata dalla seguente dicitura "*hai effettuato una spesa di 0.00 euro dei 60,50 euro previsti dalla soglia di protezione mensile di traffico dati*" presente nel suddetto *screenshot*, allegato dall'istante medesima.

Pur tuttavia, l'istante, senza recarsi all'estero e senza ricevere alcun addebito arbitrario, ha, comunque, inteso formalizzare reclamo in data 17 maggio 2016, richiedendo la disattivazione immediata della tariffa "*Roaming Europa Daily Basic*", in vigore ma mai effettivamente applicata, per poi avviare, in modo puramente causidico, la procedura conciliativa in data 5 luglio 2016, e precisamente il giorno successivo alla disattivazione di *default* processata dalla società Telecom Italia S.p.A. per tutto il bacino di utenza mobile.

Per quanto sopra esposto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante non è ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A..

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Zurawska, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Napoli, 26 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi