



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 66 del 10 ottobre 2012

| | |
|-----------------------|---|
| OGGETTO N. 5/A | Definizione della controversia xxxxxxxxx contro TELECOM ITALIA xxx |
|-----------------------|---|

| | Pres. | Ass. |
|-------------------------------------|--------------|-------------|
| Presidente: Mario Capanna | X | |
| Membro: Giuseppe Bolognini | X | |
| Membro: Oliviero Faramelli | X | |
| Membro: Matteo Fortunati | X | |
| Membro: Margherita Vagaggini | X | |

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXXXX contro TELECOM ITALIA xxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge 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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 21 novembre 2011 - prot. n.5347- con la quale la società xxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia;

VISTA la nota datata 13 dicembre 2011 -prot.n 5806- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva e la documentazione depositate dall'operatore in data 12 gennaio 2012;

VISTA la nota di replica e la documentazione depositata dall'istante il 23 gennaio 2012 ;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 21 febbraio 2012 alla presenza di entrambi i rappresentanti delle parti;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 05 ottobre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente alle n.5 utenze "affari" mobili a sé intestate relative al contratto codice cliente n.xxxxxxxxxxxxxx, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-il contratto concluso con l'operatore Telecom prevede il pagamento di canoni mensili , per ogni numerazione mobile, a fronte dell'utilizzo dei servizi voce e internet;

b)-è illegittimo l'addebito di euro 10.823,61 per "totale traffico" di cui euro 10.530.69 per "dati extra UE" contenuto nella fattura n.xxxxxxxxxx relativa al 5° bimestre 2011 relativamente alla numerazione xxxxxxxx, in quanto superiore alla soglia prescelta, non autorizzato e non preceduto da messaggio di allerta del superamento soglia;



Comitato regionale per le comunicazioni

c)-l'operatore non ha messo a disposizione sistemi di controllo della spesa e non ha cautelativamente sospeso il servizio;

d)-di avere disconosciuto detto traffico con fax del 15 settembre 2011 senza ottenere alcun riscontro;

e)-di avere parzialmente pagato in data 16 gennaio 2012 la predetta fattura contestata corrispondendo la somma di euro 886,85.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore lo storno degli addebiti contestati , il pagamento di un congruo indennizzo per la fornitura di servizi non richiesti ed il grave inadempimento contrattuale quantificato in euro 500.

1.2-L'operatore, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-non riconosce di avere ricevuto il pagamento parziale dichiarato dall'istante;

b)-di avere inviato all'istante la documentazione del traffico sviluppato, incluse le connessioni web che hanno generato l'elevato importo dal 13 al 20 giugno 2011;

c)-di avere inviato all'istante in data 13 giugno 2011 alle ore 21:19 l'sms di alert di raggiungimento soglia massima di spesa e di avere ottenuto in pari data autorizzazione all'erogazione del traffico dati estero;

d)-quanto fatturato corrisponde al dovuto dall'istante.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore conferma la correttezza dell'addebito , chiedendo la condanna dall'istante al pagamento della fattura contestata ed al rimborso delle spese della presente procedura.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-La controversia ha ad oggetto le note problematiche della trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e di trasmissione di dati in roaming sulle reti mobili pubbliche, all'interno dell'Unione europea e dei sistemi a disposizione dell'utenza per il controllo della relativa spesa.

La materia è disciplinata dal Regolamento (CE) n.544/2009, dalle linee guida dell'ERG (Gruppo dei Regolatori Indipendenti) e dalla delibera Agcom n.326/10/CONS.

In forza dell'art.2 di quest'ultima delibera, a tutela dell'utenza, gli operatori mobili sono tenuti a predisporre 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.

Nella specie è pacifico che si versa in ipotesi di superamento soglia; ciò che è controverso è se l'operatore ha posto in essere le attività previste da detta normativa a tutela dell'utenza e se



Comitato regionale per le comunicazioni

l'eventuale consenso prestato dall'istante, a non cessare il collegamento dati, sia stato validamente prestato.

L'operatore ha prodotto copia di "schermata" documentante l'attività dallo stesso espletata in data 13 giugno 2011 alle ore 21:19:29 di seguito trascritta: *"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 40915"*, nonché di quella espletata il 13 giugno 2011 alle ore 21:22:28 di seguito trascritta: *"TIM gentile cliente la informiamo che a seguito del suo SMS di autorizzazione ad effettuare traffico dati in roaming"*

Dunque, l'operatore non ha documentato di avere informato l'istante sul traffico residuo e sul prezzo che sarebbe stato applicato al superamento del plafond.

Ciò non ha consentito all'istante di dare, anche qualora lo si volesse considerare provato, un consenso consapevole/informato alla prosecuzione del traffico in roaming, né di controllare la propria spesa.

Né può obiettarsi che era onere dell'utente reperire altrove le informazioni relative al prezzo delle connessioni in roaming stante il quadro normativo vigente (anche al tempo) che impone all'operatore di fornire all'utente tutte le informazioni idonee a renderlo edotto delle caratteristiche del servizio e del relativo corrispettivo, osservando parametri di completezza, chiarezza e univocità, così da consentire decisioni consapevoli sugli oneri da sostenere per la fruizione del servizio.

In difetto di informativa sul prezzo della connessione in roaming (al superamento della soglia), deve considerarsi non validamente prestato il consenso, eventualmente dato dall'istante, e illegittimo il mantenimento del collegamento dati all'esaurimento del credito o traffico disponibile residuo.

Ciò in forza del disposto del comma 2 del sopra citato articolo 2 della delibera Agcom n.326/10/CONS il quale stabilisce 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.."*

Ne consegue che il traffico roaming generato dall'istante oltre il superamento della soglia di € 200,00 deve essere annullato con obbligo di ricalcolo, a carico dell'operatore, del dovuto a titolo di "roaming dati" nel periodo 01 giugno 2011 – 31 luglio 2011 e con conseguente obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile/amministrativa dell'istante.

2.2-Riguardo la richiesta di indennizzo risulta dal verbale di mancata conciliazione in atti, redatto in data 16 novembre 2011, che l'operatore ha riconosciuto in favore dell'istante la



Comitato regionale per le comunicazioni

somma di euro 180,76 per il mancato riscontro al reclamo inviato dall'istante in data 15 settembre 2011, dichiarando che *“tale importo verrà detratto dalla morosità del cliente”*.

Ciò soddisfa la condizione di cui al primo comma dell'art.2 del Regolamento Indennizzi il quale stabilisce la non applicazione di detto Regolamento nel caso in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi o quando all'esito della fase conciliativa dal relativo verbale risultino *“l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.”*

Considerato che l'istante ha dichiarato di avere parzialmente pagato la fattura contestata e che va annullato l'importo fatturato in misura superiore alla soglia di euro 200,00 qualora a seguito del ricalco del dovuto non risulti alcuna morosità, l'operatore sarà tenuto al pagamento della suddetta somma di euro 180,76.

2.3-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 21 novembre 2011 - prot. n.5347- dalla società xxxxxxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx, l'operatore **TELECOM ITALIA xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore, per i motivi sopra esposti, è tenuto a:

-annullare l'importo addebitato all'istante nella fattura del 5° bimestre 2011 a titolo di traffico roamig dati nel periodo 01 giugno 2011 – 31 luglio 2011 **in misura superiore** all'importo del plafond di euro 200,00 sull'utenza mobile 3666301862 con conseguente obbligo di ricalcolare il dovuto dall'istante e di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dello stesso.

-corrispondere all'istante la somma di **euro 180,76** a titolo di mancato riscontro al reclamo qualora, a seguito del detto ricalcolo del dovuto, non risulti alcuna morosità dell'istante;

-corrispondere all'istante la somma di **euro 100** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Rigetta le altre domande dell'istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)