

DELIBERA N. 18/2020

XXX
(GU14/96376/2019)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/03/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) sono stati addebitati costi molto elevati per traffico dati internazionale, si ritiene per problemi tecnici o inconsapevolezza dell'utilizzatore;
- b) il 10 ed il 25 gennaio 2019 venivano inoltrati reclami e richieste di verifiche.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- 1) verifica dei costi addebitati e storno delle somme riferite al traffico roaming.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la procedura di blocco/sblocco navigazione internet da telefonia mobile è contemplata nella delibera Agcom 326/2010, la quale ha imposto agli operatori di telefonia mobile l'adozione di sistemi di allerta efficaci, atti ad informare l'utente del raggiungimento della soglia di consumo per traffico dati roaming;
- 2) 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, come indicato nelle condizioni generali di contratto;
- 3) dato che la numerazione de qua stava generando un traffico dati roaming Extra UE prossimo alla soglia di legge, in data 12.8.2018 alle ore 05.58.05 Telecom inviava il rituale messaggio di alert, cui seguiva alle ore 21.02.08 dello stesso giorno l'sms di sblocco inviato dall'utente con su scritto "Dati Estero on";

4) vista l'autorizzazione inviata dallo stesso attore, veniva comunicato che il traffico dati sarebbe stato fatturato secondo le tariffe a consumo previste dal profilo base in base al paese visitato, ben noto al cliente per averlo accettato in fase di sottoscrizione contrattuale (oltre che reperibile anche tramite il sito internet ed il 191).

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante, nel confermare il ricevimento del c.d. alert e l'invio del messaggio di sblocco, entrambi intervenuti il 12 agosto 2018, afferma che l'operatore non ha effettuato i dovuti controlli, che la bolletta non costituisce prova del traffico generato dall'utenza, che il gestore non ha adottato tutte le misure necessarie in base ai principi di correttezza e buona fede e non ha fornito alcuna informazione in ordine ai costi in roaming.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito riportati.

In via preliminare, va evidenziato che la delibera Agcom n. 326/10/CONS, in tema di traffico dati sulle reti di telefonia mobile, ha stabilito che, al raggiungimento della c.d. "soglia", l'operatore deve inviare un messaggio di alert "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". L'informazione così resa deve chiarire al cliente, tra l'altro, il prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa ed il relativo prezzo.

Laddove il gestore abbia adempiuto a tale obbligo, il traffico dati può proseguire solamente se l'utente fornisce, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso.

Tenuto conto di questa disciplina, dall'istruttoria effettuata, emerge che è pacifico tra le parti che il giorno 11 agosto 2018 l'operatore ha inviato all'istante sms di alert del seguente tenore: "Gentile cliente, la informiamo che è vicino alla soglia massima di spesa dati estero. Per non essere bloccato, invii "SMS DATI ESTERO ON" AL ...". Il giorno seguente, inviava un nuovo messaggio al cliente che così recitava: "Ha raggiunto la soglia massima di spesa dati estero. Per evitare blocchi invii sms DATI ESTERO ON al ... La tariffa A CONSUMO per dati roaming è quella del suo profilo in base al paese visitato. Info al 191".

E' inoltre pacifico tra le parti che, a fronte di queste comunicazioni, il cliente ha inviato, sempre il 12 agosto 2018, il messaggio di sblocco, cui è seguito un ulteriore immediato messaggio di conferma da parte di Tim: "TIM informa che a seguito del suo sms di

autorizzazione potrà continuare a fare traffico dati in roaming secondo le tariffe A CONSUMO previste dal suo profilo in base al paese visitato. Info al 191”.

In relazione a tanto, si evidenzia che, da un lato, il gestore ha osservato la disciplina dettata dalla sopra citata delibera, inviando due messaggi scritti preventivi, uno in prossimità del raggiungimento della soglia, l'altro al suo raggiungimento, ed un successivo messaggio scritto di conferma. Nonostante ciò, tuttavia, si evidenzia che, nei suddetti messaggi, non è stata fornita un'informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata, con l'esatta specificazione del prezzo che il cliente avrebbe dovuto sostenere in applicazione della tariffa a consumo.

D'altro canto, non può non evidenziarsi che il cliente ha inviato il messaggio di sblocco all'operatore, e ciò senza attivarsi in alcun modo per acquisire informazioni di dettaglio in ordine alla futura tariffazione, comportamento che appare tanto più incauto laddove lo stesso non avesse avuto esatta contezza del piano tariffario che sarebbe stato applicato da quel momento in poi e quindi dei costi che avrebbe dovuto sostenere.

Pertanto, tenuto conto anche del principio espresso dall'articolo 1227 del codice civile, si ritiene che l'istante abbia diritto allo storno del 50% delle somme addebitate nella fattura n. XXX del 12/10/2018, limitatamente agli importi riferiti al traffico dati generato in roaming.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, via del Rame – 06134 Perugia,

A) l'operatore TIM SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

-stornare gli addebiti relativi al traffico dati generato in roaming di cui alla fattura n. XXX del 12/10/2018, nella misura del 50% dell'importo addebitato.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 02/03/2020

IL PRESIDENTE