



DELIBERAZIONE
n. 99 del 4 novembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 268/17 e GU14 n. 336/17- xxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 268 del giorno 9 maggio 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai

sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

VISTA l'istanza GU14 n. 336 del giorno 15 giugno 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

VISTA la nota del 20 ottobre 2017 CON CUI il Corecom disponeva la riunione dei procedimenti GU14 n. 268/17 e GU14 n. 336/17 ai sensi dell'art. 18 comma 4 della Delibera Agcom n.173/07/CONS

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* con l'operatore Telecom Italia, lamenta addebiti di somme fatturate a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale zona Extra UE in relazione all'utenza n. 328 9850xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione in atti e nella memoria integrativa, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 16 febbraio 2017 riceveva da parte del *call center* dell'operatore una telefonata che lo avvisava della presenza di traffico anomalo sulla propria utenza n. 328 9850xxx ammontante alla somma di euro 40.500,00; in pari data, inviava una e-mail al servizio clienti dell'operatore con la quale disconosceva il traffico erroneamente fatturato;

- riceveva in data 28 febbraio 2017 la fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016 contenente "*addebiti per traffici Dati Extra UE 100kb tariffa 3 e tariffa 4 per un importo complessivo pari ad euro 31.868,43 oltre IVA relativi alla utenza num. 3289850xxx in uso al legale rappresentante della società*"; in data 28 febbraio 2017 contestava per e-mail la fattura e, nello stesso giorno, Telecom Italia confermava "*la correttezza degli addebiti*", asserendo che la numerazione "*3289850xxx nel mese di Ottobre si è recata all'Estero senza avere offerte attive per il Roaming dati (l'opzione Roaming Year presente sulla linea è valida solo per la Zona Eu, Zona 1 e USA)*";

- la lettera indicava che, in data 11 ottobre 2016, era stato inviato un messaggio che informava l'istante di essere "*vicino alla soglia massima di spesa dati all'estero*" e che lo stesso giorno risultava inviato dall'utente "*il messaggio di sblocco DATI ESTERO ON, autorizzando quindi la navigazione oltre la soglia massima di spesa prevista*";

- disconosceva tali importi dal momento che, fra l'altro, nel periodo riferito alla fatturazione, non si era recato in Paesi ricadenti in "*Tariffazione Zona 3*"; il legale rappresentante, fruitore del cellulare, aveva viaggiato all'estero (Russia) e, come sua abitudine aveva utilizzato il dispositivo soprattutto per effettuate chiamate ("*infatti risulta attiva l'opzione TIM Chiama Mondo Large*"); aveva sbloccato la

soglia ritenendo di ricevere un nuovo avviso al raggiungimento del limite di euro 200,00 (“100% di spesa”) come previsto dalla Condizioni Generali di Contratto Multibusiness; inoltre, *“avendo limitato l’uso del traffico dati all’invio di qualche messaggio, e non avendo poi effettuato connessioni volontarie, poiché non aveva ricevuto dal gestore il messaggio di raggiungimento della soglia massima, il [legale rappresentate] era convinto di non avere superato la soglia (...) di euro 200,00”*. Oltretutto il messaggio ricevuto da Tim non conteneva alcuna indicazione sulle tariffe applicate nel paese dove si trovava (Russia);

- richiedeva chiarimenti con e-mail del 16 febbraio 2017; la società Telecom Italia gli comunicava con e-mail del 28 febbraio la correttezza della fatturazione; in pari data, chiedeva la fattura per poter controllare il traffico; i tabulati ma non venivano però mai inviati dall’operatore;

- in data 14 marzo 2017, riceveva una ulteriore fattura contenente importi per traffico in *roaming*, anch’essi disconosciuti: si trattava della fattura n. 7X00731947 del 14 febbraio 2017 contenente addebiti pari ad euro 11.445,41, oltre IVA, fatturati a titoli di Dati Extra UE 100 KB tariffa 3, sempre in relazione all’utenza n. 328 9850xxx in uso al rappresentante legale della società istante;

- la fattura non riportava il dettaglio del traffico; in data 14 marzo 2017, a mezzo e-mail, *“contestava tali addebiti, disconoscendo i traffici, non effettuati volontariamente”*;

- il reclamo veniva riscontrato con lettera datata 3 aprile 2017 nella quale il gestore confermare *“la correttezza degli addebiti per invio del messaggio di alert e ricevimento del messaggio di sblocco in data 5.12.2016”*;

- *“ricevuti i tabulati del traffico dic.2016– gen 2017, l’istante rilevava (...) non risultava da parte del gestore TIM l’invio di alcun sms sull’utenza 3289850xxx per avvicinamento e raggiungimento della soglia massima di traffico (...). Né risultava l’invio di messaggio di sblocco: rilevava traffici non effettuati e i tabulati non contenevano riferibilità spazio temporale, la durata, il costo delle singole connessioni. Dall’11.12.2016 l’utenza era in Italia”*;

- effettuava il pagamento parziale per la parte riconosciuta della fattura contestata n. 7X00731947 del 14 febbraio 2017.

In data 4 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (Verbale UG 1060/17/Regione Toscana).

In data 1° giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (Verbale UG 2301/17/Regione Toscana).

In base a tali premesse l’istante, nelle istanze GU14 n. 268/17 e n. GU14 n. 336/17, ha chiesto:

- i) *“che provveda allo storno integrale degli importi di cui alla fattura n. 7X05271589 del 15.12.2016 per un importo pari ad Euro 31.868,43 oltre IVA”*, importi ritenuti non dovuti, atteso che ne contesta *“gli addebiti (...) per traffici Dati Extra UE 100kb tariffa 3 e tariffa 4 (...) non effettuati ed in ogni caso non volontariamente”* (*“contesta al gestore la violazione delle norme di cui alla delibera Agcom n. 326/10/Cons e delle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness”*);
- ii) *“che TIM provveda allo storno degli importi di cui alla fattura n. 7X0073197 del 14.02.2017 per un importo pari ad 11.445,41 oltre IVA”*, importi ritenuti non dovuti, atteso che ne contesta *“gli addebiti (...) per traffici Dati Extra UE 100kb 3 (...) non effettuati ed in ogni caso non*

volontariamente”; (“contesta al gestore la violazione delle norme di cui alla delibera Agcom n. 326/10/Cons e delle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness”);

iii) *“Spese di procedura. Con riserva di ulteriori richieste e produzioni documentali”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 10 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, con riferimento all’istanza GU14 n. 268/17, ha eccepito *“l’inammissibilità e l’infondatezza nel merito dell’istanza”,* in quanto *“[n]ulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Cre-Art asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda.”*

Nel merito l’operatore ha osservato che:

- *“l’addebito di € 31.492,63 (i.e.), contenuto nel conto telefonico n. 1/17, recante un importo totale di € 40.530,20, ben lungi dell’essere non dovuto, corrisponde ai consumi roaming effettuati dalla numerazione mobile n. 328.9850420 in zona Extra UE 100KB con tariffa 4, così come previsto dalle condizioni economico-contrattuali in essere all’epoca fra le parti”;*
- *“la linea in questione è una Ricaricabile Business con l’opzione dell’addebito in fattura del traffico roaming, priva di offerte attive a copertura del traffico roaming in zona Extra UE e Resto del Mondo. Dalle verifiche svolte, è stato accertato da TIM che l’utilizzatore finale del terminale su cui era installata la SIM contrassegnata dal n. 328.9850420 ha ricevuto correttamente i messaggi di alert previsti dalla delibera Ag.com n. 326/10, ed ha regolarmente autorizzato, tramite invio di sms di sblocco “DATI ESTERO ON” per entrambi i mesi oggetto di fatturazione (ottobre-novembre2016) (Doc. 1)”;*
- *“nel rispetto della succitata delibera, l’esponente società ha contattato telefonicamente controparte,(...), informandola della prossima emissione di una fattura recante importi elevati a titolo di traffico dati e proponendo la rateizzazione della medesima. Ha fatto seguito una interlocuzione, tramite messaggi di posta elettronica, fra TIM e xxx, che tuttavia non ha dato luogo ad alcun piano di rateizzazione ma a cui, di contro, ha fatto seguito – nonostante l’iniziale assenza di contestazione del conto telefonico n. 1/17 – l’avvio del presente procedimento avente ad oggetto proprio la pretesa non debenza delle somme ivi indicate. A tal riguardo, TIM inviava altresì comunicazione, in risposta al messaggio di posta elettronica del 16 febbraio 207, in cui si legge: È quindi evidente la piena osservanza, da parte dell’operatore, degli obblighi previsti sia da delibera Ag.com n. 326/10/CIR che da delibera Agcom n. 75/10/CIR, in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati, secondo cui l’operatore ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, è chiamato a tenere un comportamento leale informando il cliente finale ed adottando tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie”;*
- *“[i]l traffico non riconosciuto o, perlomeno, contestato dall’istante è dipeso da un’autorizzazione consapevole dell’effettuazione del traffico dati in roaming che non può non essere imputata all’utente finale, avente la diretta disponibilità e controllo del terminale su cui è installata la SIM contrassegnata dal numero di cui si controverte e quindi, in ultima analisi, è sempre responsabile in prima persona dell’utilizzo e del traffico generato dal medesimo. Oltretutto, a fronte della autorizzazione proveniente dall’utente, debitamente documentata in questa sede (Doc. 1),*

l'esponente società non può far altro che sbloccare diligentemente la numerazione per consentire, come da desiderata, l'esecuzione delle operazioni richieste. È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti e l'inadempimento oggetto della presente controversia non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico dati roaming asseritamente non effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società bensì all'utilizzo dell'apparecchio mobile da parte dell'odierno istante. [l'utilizzatore dell'] utenza mobile qui dedotta, ha oggettivamente generato del traffico e rimane pur sempre obbligato al pagamento dei relativi importi così addebitati, di cui lui e soltanto lui può essere ritenuto responsabile, ancor più in ragione del fatto che vi è stata espressa autorizzazione tramite l'invio dello sms di sblocco sopra documentato”.

L'operatore, infine, precisato *“che la società istante, al netto della fattura oggetto di contestazione, reca un debito di € 56.106,24, derivante dalla sommatoria dei conti telefonici nn. 1 e 2/2017, quest'ultimo pari ad € 15.370,70 e non contestato”.*

La società Telecom Italia, in data 19 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, con riferimento all'istanza GU14 n. 336/17, ha ribadito l'infondatezza dell'istanza, per i motivi già espressi nella precedente memoria, evidenziando nel merito che l'”*addebito di € 11.445,41 (i.e.), contenuto nel conto telefonico n. 2/17, recante un importo totale di € 15.370,70, ben lungi dell'essere non dovuto, corrisponde ai consumi roaming effettuati dalla numerazione mobile n. 328.9850420 in zona Extra UE con tariffa 3 e 4 (lato voce) e Extra UE 100KB con tariffa 3 (lato dati), così come previsto dalle condizioni economico-contrattuali in essere all'epoca fra le parti”.* Ha precisato *“che la linea in questione è una Ricaricabile Business con l'opzione dell'addebito in fattura del traffico roaming, priva di offerte attive a copertura del traffico roaming in zona Extra UE e Resto del Mondo”.* Nel merito ha specificato quanto segue:

- *“[d]alle verifiche svolte, è stato accertato da TIM che l'utilizzatore finale del terminale su cui era installata la SIM contrassegnata dal n. 328.9850xxx ha ricevuto correttamente i messaggi di alert previsti dalla delibera Agcom n. 326/10, ed ha regolarmente autorizzato, tramite invio di sms di sblocco “DATI ESTERO ON” nel mese di dicembre 2016 (3 e 5 dicembre) (Doc. 1). Inoltre, nel rispetto della succitata delibera, l'esponente società aveva già contattato telefonicamente controparte con riferimento al conto telefonico n 1/17, informandola della prossima emissione di una fattura recante importi elevati a titolo di traffico dati e proponendo la rateizzazione della medesima. Cre-Art era quindi perfettamente a conoscenza, in virtù dell'avvenuto ricevimento di una richiesta di pagamento altrettanto rilevante negli importi, che il traffico sulla linea di cui si controverte veniva effettuato anche oltre soglia contrattualmente prevista, con conseguente attivazione di bundle aggiuntivi”.*
- *“TIM ha inoltre tempestivamente riscontrato il reclamo del 15 marzo 2017, proveniente dalla società istante, precisando con lettera del 3 aprile 2017 – come già accaduto, si ribadisce, per il conto telefonico precedente – che la fatturazione del traffico era corretta e che “Sulla linea non era presente alcuna offerta attiva valida per la connessione dati Extra EU. Inoltre, in data 5.12.2016 l'utente ha ricevuto il messaggio con il seguente testo: “TIM: ha raggiunto la soglia max di spesa dati estero. Per evitare blocchi invii sms DATI ESTERO ON al 40916. La tariffa A CONSUMO per dati roaming è quella del suo profilo in base al paese visitato. Info 191. L'utente, sempre lo stesso giorno (5.12.2016) ha inviato l'sms di sblocco DATI ESTERO ON, autorizzando quindi la connessione dati oltre soglia” (Doc. 2)”;*

- *“negli sms informativi di alert che sono stati inviati al n. 328.9850xxx in data 3 e 5 dicembre 2016 si legge, rispettivamente, quanto segue: “... a seguito del tuo 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” e “ha raggiunto la soglia max di spesa dati estero. Per evitare blocchi invii sms DATI ESTERO ON al 40916 La tariffa A CONSUMO x dati roaming è quella del suo profilo in base al Paese visitato. Info191”(cfr. Doc. 1); sicché l’informazione sulla nuova e differente tariffa applicabile è stata data correttamente con rinvio peraltro a fonti informative ancora più esaustive (il 191) di quello che può essere un SMS il cui contenuto non può necessariamente andare oltre i 160 caratteri consentiti. Con i citati SMS, TIM ha peraltro richiamato anche condizioni contrattuali (tariffe applicabili) che si presumono conosciute fino a prova contraria e che, come detto, non possono riassumersi dettagliatamente nello spazio ristretto di 160 caratteri, tipico dello SMS. Inoltre, è opportuno ribadire come l’esponente società, proprio in ragione della sinteticità imposta dal mezzo di comunicazione utilizzato (SMS), abbia in ogni caso sollecitato l’utilizzatore finale a contattare il Servizio Clienti 191; la società istante poteva quindi ricevere - se solo l’avesse voluto ma così presumibilmente non è stato - ulteriori dettagli tramite tale fonte informativa.*
- *“da un’agevole lettura del conto telefonico oggetto di contestazione si evince che il cliente finale non ha attiva (o meglio ha verosimilmente disattivato) l’opzione Voce Base Senza Confini e/o Internet Base Senza Confini – di cui non vi è traccia alcuna. In tal caso, il profilo commerciale che qui rileva (Tim Professional Unlimited – Ricaricabile) prevede che “troveranno applicazione le tariffe di cui all’Allegato 1 BIS – Servizi di base attivi” (Doc. 3). Quindi, prendendo in considerazione il costo per MB ivi previsto (Doc. 4) ed eseguendo un raffronto degli importi di cui al conto telefonico n. 2/17, appare di immediata comprensione che le somme oggetto di contestazione siano corrette e pienamente legittime perché corrispondenti ai corrispettivi contrattualmente previsti per la prestazione oggetto del contatto in essere fra le parti. Si prenda, ad esempio, l’addebito di € 11.445,41 a titolo di traffico roaming dati Extra UE 100KB tariffa 3, a fronte di un ammontare di 3868 MB scambiati, corrisponde esattamente al numero di al costo di € 2,95 per MB previsto nella tabella del succitato Allegato 1 Bis: La stessa cosa, mutatis mutandis, vale per il traffico roaming voce pari ad € 717,70, comprensivo sia delle chiamate originate che di quelle ricevute. Giunti a questo punto della trattazione, si contesta quindi recisamente l’errata fatturazione addebitata a TIM per le ragioni sopra esposte. È altrettanto evidente la piena osservanza, da parte dell’operatore, degli obblighi previsti sia da delibera Agcom n. 326/10/CIR che da delibera Agcom n. 75/10/CIR, in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati, secondo cui l’operatore ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, è chiamato a tenere un comportamento leale informando il cliente finale ed adottando tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie. Tutto ciò premesso, considerata l’esatta condotta posta in essere da TIM riguardo a Cre-Art, informata correttamente sia del prossimo superamento della soglia traffico dati – contestato dalla società istante e, quindi, totalmente legittimo così come legittimi sono i relativi importi richiesti – che dell’emissione di una fattura recante un notevole importo, l’avversa istanza deve ritenersi infondata in fatto e in diritto e, quindi, meritevole di rigetto. Il traffico non riconosciuto o, perlomeno, contestato dall’istante è dipeso da un’autorizzazione consapevole dell’effettuazione del traffico dati in roaming che non può non essere imputata all’utente finale, avente la diretta disponibilità e controllo del terminale su cui è installata la SIM contrassegnata dal numero di cui si controverte e quindi, in ultima analisi, è sempre responsabile in prima persona dell’utilizzo e del traffico generato dal medesimo. Oltretutto, a fronte della autorizzazione proveniente dall’utente, debitamente documentata in questa sede (Doc. 1), l’esponente società non può far altro che sbloccare diligentemente la numerazione per consentire, come da desiderata,*

l'esecuzione delle operazioni richieste. È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente e regolatoriamente previsti e l'inadempimento oggetto della presente controversia non le sia in alcun modo imputabile perché il traffico dati roaming asseritamente non effettuato deriva, come detto, da circostanze di fatto non riconducibili affatto alla sfera d'azione della società bensì all'utilizzo dell'apparecchio mobile da parte dell'odierno istante”.

L'operatore ha evidenziato in ultimo che *“l'utenza mobile qui dedotta, ha oggettivamente generato del traffico e [l'istante] rimane pur sempre obbligato al pagamento dei relativi importi così addebitati, di cui lui e soltanto lui può essere ritenuto responsabile, ancor più in ragione del fatto che vi è stata espressa autorizzazione tramite l'invio dello sms di sblocco sopra documentato”.*

3. Le repliche dell'istante.

Con riferimento all'istanza GU14 n. 268/17, la società istante, per il tramite del proprio legale, in data 16 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha precisato, tra l'altro, quanto segue:

- *“la mancanza di prova da parte di Telecom dell'invio e della ricezione degli sms di alert sull'utenza num. 3289850xxx e la riferibilità alla stessa utenza del traffico dati per gli importi in contestazione in quanto consumi generati dalla medesima”;*
- *“la schermata prodotta da Telecom Italia è priva di valenza probatoria sotto ogni profilo poiché essa non dimostra l'effettivo invio né l'effettiva ricezione dei messaggi informativi sulla utenza n. 3289850xxx, nonché l'avvenuto invio del messaggio di sblocco oltre soglia, e certo non dimostra in concreto la riferibilità del traffico (ignoto e contestato) oltre soglia al periodo successivo al messaggio informativo (cioè quello di avvicinamento alla soglia) del 11.10.2016”;*
- *“non fornisce alcun riscontro probatorio in ordine alla fondatezza delle pretese creditorie avanzate posto che: Tim non produce i dettagli di traffico relativi agli SMS di cui alla copia della schermata, a riprova del traffico avvenuto in entrata e uscita sull'utenza n. 3289850xxx. Non esiste quindi evidenza documentata che effettivamente dimostri che i messaggi di alert abbiano raggiunto l'utenza interessata né che da questa sia stato inviato il messaggio per il superamento della soglia”.*;
- *“la schermata prodotta contraddice la risposta fornita dalla stessa società Telecom in data 16.02.2017 di riscontro alla avvenuta contestazione della fattura n.7X05271 589 del 15.12.2016 (cfr.doc.6 GU14) per traffici Dati Extra UE 100kb tariffa 3 e tariffa 4: infatti nella propria comunicazione il gestore sostiene la legittimità degli addebiti in contestazione sulla base di un unico messaggio di avvicinamento soglia che sarebbe stato inviato in data 11.10.2016 “;*
- *“il legale rappresentante della società utilizzatore del cellulare “non risulta (...) si trovasse all'estero alla data di invio del presunto SMS del 27/11/2016” ;*
- *“[l]a schermata prodotta infatti , oltre a non dimostrare l'invio di messaggi informativi previsti dalla delibera Agcom n.326/2010/Cons, non dimostrata certo la riferibilità del traffico dati oltre soglia sulla utenza n.3289850xxx”;*
- *“Telecom non ha mai fornito la prova che in concreto traffici dati siano stati effettuati e che tali traffici siano da ascrivere alla utenza num.3289850xxx”.*

Parte istante ha, inoltre, ribadito che il *“legale rappresentante, (...) pur di frequente all'estero per lavoro, non ha mai attivato sulla utenza mobile n.3289850xxx in suo uso offerte a plafond per traffico dati per Zone Extra UE in considerazione del non utilizzo del dispositivo per navigazione in rete in Stati*

Extra UE a causa degli altissimi costi del servizio in questione. In occasione di viaggi in zone Extra UE, il Cappelli si è trovato a volte nella necessità di utilizzare il servizio di messaggistica, come attestano le precedenti fatture emesse da TIM (All. 1-Memoria). Durante il viaggio in Russia, avvenuto dal 9 ottobre al 18 ottobre 2016 (All.2 Memoria) [l'utente] si è trovato nella necessità dell'utilizzo del servizio di messaggistica ma in relazione a tale utilizzo il Cappelli non è stato raggiunto da messaggio di alert inviato dal gestore Telecom che lo avvisasse che era stata raggiunta la soglia massima di spesa (Euro 200,00). L'autorizzazione oltre soglia non è stata data dal [legale rappresentante] e, poiché lo stesso ha limitato l'utilizzo del traffico dati all'invio di qualche messaggio nella convinzione di essere entro i limiti della soglia massima consentita (, e l'invio di qualche messaggio non può certo comportare l'esborso abnorme di Euro 31.868,43 oltre IVA tra l'altro non dovuta in base alla normativa applicabile), i traffici dati che presuntivamente gli vengono attribuiti vengono di conseguenza disconosciuti e i costi contestati perché certo non sono stati autorizzati. Si ribadisce in merito che il [legale rappresentante] è un imprenditore di frequente in zone extra UE e non utilizza il proprio dispositivo mobile per effettuare traffico dati, ben sapendo che i costi del roaming internazionale sono molto elevati. E' quindi inverosimile, che, come sostenuto da controparte, l'istante abbia utilizzato tale servizio in modo consapevole. La violazione della Del. AGCOM n.326/10/Cons appare nel complesso evidente non soltanto per il difetto dei messaggi informativi che il gestore non ha inviato ma anche perché l'unico SMS inviato non fornisce nessuna informazione in merito ai costi che il [legale rappresentante] sarebbe andato a sostenere autorizzando il raggiungimento o il superamento della soglia. Infatti, come ben risulta dal testo dell'SMS inviato in data 11/10/2016 alle ore 10.01:37 Ss, lo stesso messaggio non contiene le informazioni complete che l'utente avrebbe dovuto ricevere per conoscere i costi che sarebbe andato a sostenere e cioè le informazioni relative alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero nel quale si trovava”.

Parte istante ha, inoltre, evidenziato la non conformità della condotta di Telecom Italia alle “Condizioni Generali del Contratto Multibusiness. Inadempimento contrattuale di TIM”, nonché la “Violazione degli art.1175 e art.1375 del Codice Civile, in relazione “al mancato rispetto degli art. 5.5 che prevede la possibilità di disabilitare in qualsiasi momento l'utenza al roaming internazionale “qualora si verificano livelli anomali di traffico per quelli che sono le abitudini del cliente “,dell'art.9.2 che prevede che “ anche a tutela del cliente Tim si riserva il diritto di sospendere il servizio relativamente alle singole utenze rispetto alle quali vi sia il fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita fraudolenta posta in essere ai danni di TIM o del Cliente o di terzi e/o nel caso in cui si verificano livelli anormali di traffico. “,dell'art.5 .8 che prevede che “ qualora si verificano livelli anomali di traffico per quelle che sono le abitudini del Cliente Tim si riserva la facoltà di richiedere al cliente un importo in acconto dei successivi rendiconti calcolato in base al traffico fino a quel momento sviluppato che sarà addebitato successivamente al Cliente con specifica fattura che Tim potrà inviare anche anticipatamente rispetto all'ordinaria fatturazione”.

Parte istante ha anche rappresentato che l'operatore Telecom Italia non ha inviato i “dettagli di traffico a riprova della eventuale legittimità degli addebiti fatturati ma addirittura la stessa veniva accompagnata direttamente dalla richiesta di piano di rientro(...), come se il pagamento di una fattura da oltre 40.000,00= con addebiti come quelli oggetto di contestazione non meritasse una verifica proprio alla luce degli addebiti contenuti”.

In merito alla memoria di Telecom Italia dove si eccipisce l'assenza di contestazioni da parte dell'utente, parte istante ha rappresentato che “le contestazioni sono sempre state tempestive e formali e che la seconda fattura è stata oggetto di procedimento volto al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Toscana Infine l'istante ha ribadito le proprie richieste di “storno integrale degli importi di cui alla fattura n.7X0527 1589 del 15.12.20 16 per un importo pari ad Euro 31.868,43 oltre

IVA, in ogni caso non dovuta in quanto operazione non rientrante in Campo IVA in base alla normativa vigente, oltre a spese di procedura”.

Con riferimento all’istanza GU14 n. 336/17, la società istante, in data 25 luglio 2017, per il tramite del proprio legale, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto, con la quale ha ribadito le proprie richieste e richiamato quanto già esposto nella precedente memoria, puntualizzando, fra l’altro, che:

- *“controparte non ha fornito la prova dell’invio dei messaggi di alert (avvicinamento e raggiungimento della soglia massima di spesa prevista) su utenza n.3289850xxx in uso al [legale rappresentante]. né ha dimostrato di avere ricevuto l’autorizzazione allo sblocco oltre la soglia massima di spesa, mediante l’invio di SMS da parte del cliente. Infatti la semplice schermata allegata alla memoria di controparte (doc. 1 memoria TIM) non costituisce valido riscontro probatorio alla allegazione del gestore secondo la quale l’utenza in questione sarebbe stata effettivamente raggiunta da due SMS rispettivamente in data del 3.12.2016 e in data del 5.12.2016. Tale schermata non dimostra quanto sostenuto dal gestore: essa non rappresenta la prova dell’effettivo invio degli SMS poiché non riporta elementi che consentano la verifica della tracciabilità e la riferibilità della trasmissione di messaggi sull’utenza”;*
- *“non risulta che agli atti del presente procedimento TIM abbia provveduto a depositare i dettagli di traffico o altra documentazione dalla quale risulti l’invio degli SMS relativi all’utenza n. n.3289850xxx nel periodo di riferimento della fattura oggetto di contestazione”;*
- *la “ ricezione degli avvisi e l’invio dei messaggi di sblocco risulta invece smentita proprio dagli stessi estratti dei dettagli di traffico depositati dall’istante (doc.6 formulano GU14) che non riportano, nelle date indicate nella schermata, nessun SMS e addirittura nessuna connessione né voce né dati (addirittura non si registrano traffici dal 2 dicembre sino al 7 dicembre 2016).Nella stessa risposta di Tim al reclamo non risulta l’invio di nessun SMS in data 3.12.2016”;*
- *“Telecom non ha fornito la prova in merito alla legittimità degli addebiti per traffici dati di cui alla fattura n. 7X00731947 del 14.02.2017 per E. 11.445,41, oltre IVA (non dovuta)”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono parzialmente accolte come di seguito precisato.

Le domande *sub i) e ii)*, volte ad ottenere, rispettivamente, lo storno integrale degli importi a titolo di *roaming* internazionale extra-UE pari alla somma di euro 31.868,43 oltre IVA (fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016) e alla somma di euro 11.445,41 oltre IVA (fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017), sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In primis viene in rilievo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo

scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E’ ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l’impegno di avvertire l’utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L’articolo 3, comma 6, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS, infatti, prevede che, *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità, dell’imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall’offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l’articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell’operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l’avviso dell’abbonato o l’invio di fatture anticipate rispetto all’ordinaria cadenza di fatturazione”* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* che all’articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li 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”*.

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell’utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in *internet*, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa l’addebito del traffico dati *roaming* nel periodo di soggiorno all’estero in zona extra-EU, l’operatore Telecom Italia ha dedotto che, con riferimento alla fattura n. n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016, che l’utente *“ha regolarmente autorizzato, tramite invio di sms di sblocco “DATI ESTERO ON” per entrambi i mesi oggetto di*

fatturazione (ottobre-novembre 2016) (Doc. 1)”. Il messaggio di sblocco riferito dalla società Telecom Italia risulta datato 11 ottobre 2016.

Analogamente, con riferimento alla fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017, l’operatore ha dedotto che “[d]alle verifiche svolte, è stato accertato da TIM che l’utente finale del terminale su cui era installata la SIM contrassegnata dal n. 328.9850xxx ha ricevuto correttamente i messaggi di alert previsti dalla delibera Ag.com n. 326/10, ed ha regolarmente autorizzato, tramite invio di sms di sblocco “DATI ESTERO ON” nel mese di dicembre 2016 (3 e 5 dicembre)”.

L’operatore telefonico ha prodotto copia della schermata estratta dai propri sistemi che riporta il riepilogo relativo agli invii dei messaggi informativi inviati al cliente. In particolare, da tale schermata, si evidenzia un messaggio inviato all’utente in data 11 ottobre 2016, riguardante l’approssimarsi del limite di spesa, seguito dal relativo messaggio di sblocco inoltrato dall’utente. Nella medesima giornata, secondo lo *screenshot* della schermata aziendale fornita da Telecom Italia, l’istante avrebbe ricevuto il messaggio con il seguente testo: “TIM: ha raggiunto la soglia max di spesa dati estero. Per evitare blocchi invii sms DATI ESTERO ON al 40916. La tariffa A CONSUMO x dati roaming è quella del suo profilo in base al paese visitato”, rimandando al sito web per la consultazione delle tariffe. Analogamente, in relazione agli addebiti relativi alla seconda fatturazione, lo *screenshot* fornito da Telecom Italia riporta i messaggi di informazione (relativi all’approssimarsi e al superamento della soglia) nella data del 3 e 5 dicembre 2016. Le schermate prodotte da Telecom Italia riportano i relativi messaggi ricevimento da parte dell’utente dello sblocco “Dati estero on”.

Da parte sua l’utente ha evidenziato, nell’istanza introduttiva del presente procedimento e negli scritti difensivi, di non aver mai ricevuto SMS che lo avvisassero del superamento della soglia di 200,00, ma di aver ricevuto, con riferimento alla fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016, soltanto un messaggio che lo informava dell’approssimarsi del limite (80%), mentre, con riferimento alla fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017, nega di aver ricevuto alcun SMS da parte dell’operatore. Tali posizioni sono state ribadite dall’utente anche in fase di replica, puntualizzando che i presunti messaggi di *alert* 3 e 5 dicembre 2016 si collocano in un periodo nel quale non si trovava all’estero, come confermato del resto dal dettaglio del traffico.

In merito alle schermate in questione, attesa la contestazione dell’utente di non aver ricevuto i messaggi di superamento della soglia né tantomeno di aver inviato un SMS di sblocco, deve rivelarsi che le schermate offerte in prova dal gestore hanno un’efficacia esclusivamente interna e non delineano sufficienti elementi probatori. Infatti non risulta possibile verificare la riferibilità all’intestatario dell’utenza telefonica o, comunque a un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato e, nel caso del messaggio di sblocco, non si evince neppure il testo del asseritamente inviato dal cliente (“Dati estero On”).

Inoltre, deve notarsi, con riferimento ai messaggi di *alert*, che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata, avrebbe dovuto provare di aver inviato all’utente un messaggio contenente un’informazione esaustiva dei requisiti di cui al citato articolo 2, il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile, il passaggio ad eventuale altra tariffa, relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte dell’istante di aver ricevuto gli *alert* che lo avvisassero del traffico tariffato a titolo di *roaming* internazionale extra-UE non risulta, all’esito delle risultanze istruttorie, che l’operatore Telecom Italia abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell’utenza, inviando tutte le comunicazioni ivi previste.

Inoltre, a prescindere dall’acquisizione del consenso informato e della riferibilità dello stesso all’intestatario dell’utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato,

DELIBERAZIONE
n. 99 del 4 novembre 2019

si deve rilevare che la società Telecom Italia non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni.

Al riguardo si osserva che:

- con riferimento alla fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016, l'operatore non ha fornito il dettaglio del traffico contestato dall'istante in *roaming* internazionale Extra UE eccedente la soglia di euro 200,00, né nell'ambito del presente procedimento, né in risposta al reclamo di parte istante;
- con riferimento alla fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017, nell'ambito del presente procedimento l'operatore non ha fornito il dettaglio del traffico contestato. Per quanto attiene il dettaglio del traffico allegato all'istanza di definizione (integralmente contestato dall'utente), deve evidenziarsi che si tratta di documentazione priva dell'indicazione del costo delle singole connessioni dati. Inoltre, si rilevano incongruenze nella registrazione del traffico: a titolo meramente esemplificativo, in data 11 dicembre 2016 ore 13:12:53, risulta tracciata una connessione (10390417 KB) di durata 0:00:00.

Pertanto, in assenza della prova della debenza degli importi contestati dall'utente, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)* e *sub ii)*, la società Telecom Italia dovrà provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, mediante:

- lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 31.868,43 oltre IVA per traffico telefonico in *roaming* internazionale Extra UE, di cui alla fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016, eccedente la soglia di euro 200,00 impostata dall'utente, ai sensi dell'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS;

- lo storno ((o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 11.445,41 oltre IVA per traffico telefonico in *roaming* internazionale Extra UE, di cui alla fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017.

L'operatore dovrà provvedere, altresì, al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS in quanto l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza legale.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

DELIBERA

In parziale accoglimento delle istanze, presentate in data 9 maggio 2017 e in data 15 giugno 2017 (riunite con nota del 20 ottobre 2017 del Corecom), dalla xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

DELIBERAZIONE
n. 99 del 4 novembre 2019

1) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante degli importi addebitati per traffico *roaming* ed al ritiro della pratica relativa al recupero crediti eventualmente aperta, mediante:

- a) lo storno (o rimborso mediante assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 31.868,43 oltre IVA, di cui alla fattura n. 7X05271589 del 15 dicembre 2016, in roaming internazionale Extra UE (dalla quale deve essere detratto l'importo di euro 200,00, corrispondente alla soglia impostata dall'utente, ai sensi dell'art. 2, comma 6, Delibera 326/10/CONS);
- b) lo storno (o rimborso mediante assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 11.445,41 oltre IVA, di cui alla fattura n. 7X0073197 del 14 febbraio 2017 per traffico telefonico in roaming internazionale Extra UE.

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1), lettera a) e lettera b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi