

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /Telecom Italia XXX.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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 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”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’ “*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni tra l’autorità per le garanzie nelle 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 Toscana in data 16 gennaio 2018, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

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 l’istanza GU14 n. 39 del giorno 17 gennaio 2017 con la quale 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 XXX (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 gennaio 2017 con cui questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della controversia e, con successiva nota del 15 maggio 2017, le invitava a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 giugno 2017 poi aggiornata al 26 giugno 2017; nel corso di tale udienza l'operatore Telecom Italia precisava che *"tutta la documentazione allegata alla propria memoria di costituzione sarebbe stata eventualmente resa disponibile tramite richiesta della password di protezione del documento"* e la parte istante rilevava che non era *"stata fornita la prova richiesta dell'invio dell'sms, né della risposta del cliente e che l'eventuale documentazione resa disponibile da Telecom Italia XXX sarebbe stata comunque tardiva"*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 335 7053XXX, con la società Telecom Italia, lamenta addebiti di somme fatturate a titolo traffico dati in *roaming* internazionale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- si recava in un paese estero dal 10 agosto 2016 al 17 agosto 2016;
- solo al rientro in Italia, in data 17 agosto 2016, riceveva dal servizio clienti dell'operatore Telecom Italia, un SMS con cui veniva avvisato che era stato rilevato traffico anomalo sulla sua SIM e che l'utenza era stata bloccata a sua tutela;
- con reclamo del 18 ottobre 2016, inoltrato via fax all'operatore, contestava l'importo del traffico telefonico riportato nella bolletta n. 7X03594555 del 14 settembre 2016, ritenendo che il consumo fatturato, pari ad euro 43.400,42 fosse *"sproporzionato e comunque inappropriato rispetto al traffico realmente effettuato dall'utenza 335 7053XXX nei giorni dal 10 agosto 2016 al 17 agosto 2016"*. Evidenziava, inoltre, che avendo avuto da sempre con l'operatore in questione un abbonamento con opzione estero, non riteneva che gli venissero applicate condizioni tariffarie *"per traffico dati esageratamente elevate (...), come poi (...) è stato riferito da un (...) operatore telefonico"*. L'istante comunicava che *"soltanto in data 17/08/2016, ovvero dopo una settimana di soggiorno all'estero"*, aveva ricevuto un sms dal 119 con il quale veniva avvisato che era stato rilevato traffico anomalo sulla SIM, e che questa *"era stata bloccata"* a sua tutela. Precisava, altresì, che *"nel periodo in questione e cioè dal 10/08/2016 al 17/08/2016"*, non era stato *"assolutamente a conoscenza di essere soggetto alle tariffe che poi (...) avete applicato"*; chiedeva, infine, lo storno di quanto illegittimamente addebitato con l'emissione di una nuova fattura.

In data 10 gennaio 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- ii) l'indennizzo *“di € 800,00 per errate informazioni commerciali, trasparenza contrattuale e mancato riscontro al reclamo”*.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia, in data 27 gennaio 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 contestato le richieste dell'istante ed ha rilevato *“la piena infondatezza della domanda di controparte in fatto e in diritto, peraltro quanto dalla stessa dedotto non è supportato da alcun documento che possa attestare la veridicità di quanto dedotto”*. Nel merito, l'operatore ha precisato che è necessario *“specificare la ragione per cui l'utenza dell'istante ha prodotto traffico per circa € 30.000,00 per traffico dati roaming e traffico generico roaming (fonia ed sms). Al fine di meglio chiarire cosa si intende per roaming, si riporta la definizione di "roaming internazionale", per rendere più chiara la fattispecie in esame, fornita dall'Autorità Garante delle Comunicazioni: "il roaming internazionale è il servizio che permette a tutti i possessori di un cellulare GSM o UMTS (i telefoni BlackBerry rientrano tra i cellulari che funzionano con linea UMTS) che si trovano all'estero di fare e ricevere telefonate, di inviare e ricevere SMS/MMS e di accedere agli altri servizi di telefonia mobile: quando un utente italiano, infatti, oltrepassa la frontiera si connette con il suo cellulare ad una delle reti mobili del paese straniero che da quel momento in poi gestirà tutte le sue chiamate (e conseguentemente pagherà il servizio secondo quanto previsto dagli accordi internazionali tra operatori telefonici)".* Ciò precisato, è di tutta evidenza che la fatturazione elevata è dipesa dalla mancata disattivazione da parte del XXX del servizio "Roaming Dati" nel momento in cui si è varcato i confini nazionali. Ebbene, a prescindere dalla circostanza notoria che l'utilizzo del telefono cellulare con numerazione italiana all'estero genera un costo superiore rispetto alla tariffazione ordinaria, quanto lamentato da parte istante sarebbe stato facilmente evitabile se solo avesse letto le Condizioni generali della propria offerta tariffaria o avesse semplicemente effettuato prima di partire una chiamata gratuita al servizio call center di Tim per informarsi circa i costi del roaming nel Paese in cui si stava recando. Tale comportamento contrario alla normale diligenza che avrebbe dovuto avere l'istante, di certo non può essere oggetto di responsabilità dell'esponente che ha tutto il diritto ad essere pagato del servizio offerto. Se l'istante si è recato in una "zona 4" senza minimamente preoccuparsi di assumere informazioni (doc. 1) sulle tariffe del luogo e senza disattivare la funzione "servizi dati" (presente nel menù del terminale) tramite "opzioni -rete", Tim non può stornare l'importo del traffico fatturato, posto che questo è stato un servizio utilizzato e ad oggi appare del tutto inverosimile che nessuno fosse a conoscenza dei costi del traffico roaming. In questo caso, l'istante avrebbe dovuto disattivare il traffico dati ovvero inibire il dispositivo alla comunicazione dati a pacchetto, protocollo su cui viaggiano anche gli MMS, che quindi non sono né inviabili né ricevibili. Ebbene, con la semplice presa visione delle istruzioni dei terminali e con un semplice tasto si sarebbe evitata l'elevata fatturazione; certo non sarebbe stato possibile utilizzare tutti i servizi degli Smart-Phone (a meno che non si utilizzata la connessione WI-FI), ma si sarebbe potuto limitare una spesa. Da quanto dedotto risulta evidente che non era stata disattivata la funzione di "roaming dati", né tantomeno letto le istruzioni, tra l'altro reperibili anche direttamente dal web. Dunque, non è certamente obbligo di Tim istruire i propri clienti sul funzionamento dei terminali né tantomeno conoscere le destinazioni degli stessi per poter comunicare dei costi aggiuntivi del servizio telefonico, questo a maggior ragione se si considera il fatto che è notorio che all'estero le tariffe sono differenti da quelle del paese di

origine, in quanto viene attivato automaticamente il servizio di “roaming internazionale”. Sul punto si riporta quanto scritto nell'art. 5.1 delle Condizioni Generali del Contratto "Business -Impresa Semplice”: “5.1 Costo delle comunicazioni in Roaming Internazionale. Per comunicazioni effettuate all'estero, il Cliente pagherà a Telecom Italia i corrispettivi applicati dal gestore la cui rete di telecomunicazioni è stata utilizzata, oltre gli specifici addebiti (overcharge) eventualmente previsti, secondo i principi e le modalità precisate nell'Allegato 1 Servizi di Base Attivi”. Allo stato, dunque, le doglianze di parte istante risultano superflue in ragione del fatto che è stata la negligenza del XXX a provocare quanto dallo stesso lamentato: l'istante ha navigato senza offerta, tutte le procedure relative al traffico dati sono state rispettate da Tim, tra cui anche l'invio degli SMS “supera soglia” è presente ai dettagli traffico del periodo in contestazione (doc. 2) e non risultano chiamate in cui il XXX chiedeva informazioni al 191. Infine si rileva che Tim ha risposto all'unico reclamo inoltrato dall'istante con lettera dell'8/11/2016 (doc. 3”). In detto reclamo, datato 8 novembre 2016 allegato alla memoria, l'operatore Telecom Italia confermava “la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n° 7X03594555 del 5° bimestre 2016 relativi a traffico dati roaming in quanto, dalle verifiche effettuate, risulta che l'utenza n° 3357053XXX in data 10 agosto 2016 ha ricevuto l'sms di alert di raggiungimento della soglia massima di spesa dati estero e che, alla stessa data, dall'utenza è stato inviato sms di sblocco per continuare ad effettuare traffico dati in roaming secondo le tariffe a consumo previste dal profilo in base al paese visitato”.

3. La replica dell'istante.

*L'istante, in data 22 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, con documentazione in allegato, nella quale ha contestato in via preliminare tutto quanto dedotto *ex adverso* nelle memorie dell'operatore. In particolare ha richiamato la Delibera del Corecom Abruzzo n. 47/15 nella quale “*si evince al punto nr.3 che in caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo (incluso quello in roaming internazionale), l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o rimborso degli importi eventualmente versati*” e “*che è l'operatore a dover fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate, nonché documentare le proprie affermazioni. E' dunque ben chiaro che nel caso specifico del XXX l'operatore non abbia fornito alcuna prova specifica inerente il traffico roaming internazionale*”. L'istante ha riferito che “*sin dalla presentazione della prima istanza (UG) sono stati forniti oltre che reclami anche foglio di viaggio che attestava data con orario di partenza e orario di arrivo e rientro in Italia con relativo orario di arrivo*”. Inoltre l'istante ha eccepito che “*il gestore non ha prodotto nessuna documentazione attestante l'invio di messaggistica di avviso verso il cliente ma che è stato proprio l'utente a fornire copia del messaggio ricevuto il 17 Agosto 2016 (peraltro quando era già rientrato in Italia) dove veniva comunicato che era stato rilevato traffico anomalo e dunque già fatturato*”. Infine ha concluso confermando le proprie richieste evidenziando “*che il gestore non ha fornito nessuna prova a supporto delle proprie tesi*”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si evidenzia che:

- con riferimento alla richiesta dell'istante *sub ii*), per la parte in cui si chiede l'indennizzo per “*errate informazioni commerciali, trasparenza contrattuale*”, si rileva che tali fattispecie non rientrano tra le ipotesi per le quali il Regolamento di cui all'allegato A) alla Delibera Agcom 73/11/CONS prevede l'erogazione di alcun indennizzo;

- con riferimento alla memoria difensiva di Telecom Italia, si considera irricevibile l'allegato (doc.2), di cui alla memoria difensiva in atti, in quanto non disponibile perché protetto da password, accogliendo con ciò l'eccezione dalla parte istante che, in sede di udienza, ha dichiarato "*che l'eventuale documentazione resa disponibile da Telecom Italia XXX sarebbe stata comunque tardiva*".

Sulla richiesta di storno delle somme contestate a titolo di traffico "roaming" internazionale.

L'istante ha contestato l'addebito del traffico telefonico riportato nella fattura n. 7X03594555 del 14 settembre 2016, pari ad euro 43.400,42 ritenendolo "*inappropriato rispetto al traffico realmente effettuato*", laddove l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione emessa.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare 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, n.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 (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama anche 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 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 il traffico addebitato nel periodo di soggiorno all’estero 10 - 17 agosto 2016, l’operatore Telecom Italia ha dedotto “*la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n° 7X03594555 del 5° bimestre 2016 relativi a traffico dati roaming in quanto, dalle verifiche effettuate, risulta che l’utenza n°3357053XXX in data 10 agosto 2016 ha ricevuto l’sms di alert di raggiungimento della soglia massima di spesa dati estero e che, alla stessa data, dall’utenza è stato inviato sms di sblocco per continuare ad effettuare traffico dati in roaming secondo le tariffe a consumo previste dal profilo in base al paese visitato*”.

Da parte sua la società istante ha evidenziato, sia nell’istanza introduttiva del presente procedimento, sia nella memoria di replica di non aver mai ricevuto alcun messaggio da parte dell’operatore prima del 17 agosto 2016, data in cui gli perveniva un SMS con cui veniva avvisato che era stato rilevato traffico anomalo sulla sua SIM e che l’utenza era stata bloccata a sua tutela.

Pertanto, fermo il disconoscimento da parte della società istante di aver ricevuto il messaggio di *alert* in data 10 agosto 2016, nonché di aver maturato il traffico *roaming* addebitato della fattura n. 7X03594555 del 14 settembre 2016, formalmente contestata con reclamo del 18 ottobre 2016, non risulta, all’esito delle risultanze istruttorie, che l’operatore Telecom Italia abbia fornito né la prova del ricevimento in data 10 agosto 2016 del c.d. messaggio di sblocco da parte dell’utente, né la documentazione idonea a provare la debenza degli importi fatturati. Non risulta, infatti, né prodotto il dettaglio del traffico, oggetto di contestazione, né altra documentazione utile a consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, del costo delle singole connessioni e/o del traffico maturato nel periodo trascorso all’estero. Non risulta, altresì, che l’operatore abbia conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell’utenza limitandosi a ribadire la correttezza degli addebiti contestati. Con riferimento al messaggio di *alert*, è da evidenziarsi che il gestore, per conformarsi alla normativa di settore sopra richiamata avrebbe dovuto provare di aver inviato all’utente il messaggio di *alert* contenente un’informazione completa relativa alla nuova tariffazione applicata nel Paese estero in cui si trovava (*ex multis* Delibera Agcom n. 117/15/CIR).

Sulla base di quanto sin qui esposto, deve concludersi che Telecom Italia non ha fornito qualsivoglia riscontro probatorio in ordine alla fondatezza della pretesa creditoria, con conseguente diritto dell'utente allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento).

Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* di “*storno dell'intera posizione debitoria*”, si dispone lo storno di quanto addebitato nella fattura n. 7X03594555 del 14 settembre 2016 a titolo di “*Traffico*” riferito al *roaming* effettuato nel periodo 10 - 17 agosto 2016, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Sull'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore in data 18 ottobre 2016, laddove l'operatore ha prodotto, nelle proprie memorie, la lettera datata 8 novembre 2016, con la quale dava riscontro al reclamo confermando “*la correttezza degli importi addebitati sulla fattura n° 7X03594555 del 5° bimestre 2016 relativi a traffico dati roaming in quanto, dalle verifiche effettuate, risulta che l'utenza n° 3357053XXX in data 10 agosto 2016 ha ricevuto l'sms di alert di raggiungimento della soglia massima di spesa dati estero e che, alla stessa data, dall'utenza è stato inviato sms di sblocco per continuare ad effettuare traffico dati in roaming secondo le tariffe a consumo previste dal profilo in base al paese visitato*”.

La doglianza dell'istante non è fondata e, dunque, la richiesta *sub ii)* non è meritevole di accoglimento, in quanto, agli atti del procedimento, ed in particolare dalle memorie depositate dall'operatore, è emerso che Telecom Italia abbia risposto all'utente nel termine dei 30 giorni previsti dalla propria Carta dei Servizi con la lettera datata dell'8 novembre 2016 prot. n. C16330329, il cui ricevimento risulta, d'altra parte, incontestato dall'utente nelle memorie da quest'ultimo prodotte in replica.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 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.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 12 febbraio 2018;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 27 gennaio 2017 dalla società XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX, che detto operatore provveda a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno di quanto addebitato nella fattura n. 7X03594555 del 14 settembre 2016 a titolo di “*Traffico*” riferito al *roaming* effettuato nel periodo 10 - 17 agosto 2016, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta;

DELIBERAZIONE
n. 8 del 12 febbraio 2018

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi