

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 11/18**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 273/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 13 febbraio 2018 si è riunito, così costituito:

|                   |                   |       |      |
|-------------------|-------------------|-------|------|
|                   |                   | Pres. | Ass. |
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci     | X     |      |
| <b>Componenti</b> | Michela Ridolfi   | X     |      |
|                   | Ottaviano Gentile |       | X    |

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*”;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX srl in data 16 ottobre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 25648;

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante contesta la somma pari ad euro 50.294,93, oltre IVA, relativo al traffico roaming prodotto nel periodo febbraio-marzo 2017, addebitata nella fattura n° 7Z01948213.

Tale addebito è da ritenersi illegittimo in quanto l'operatore non ha rispettato quanto disposto dalla Delibera Agcom 326/10/CONS. In particolare non ha preavvertito del superamento della soglia, non ha provveduto a bloccare in automatico il collegamento dati, né ha indicato il costo della tariffa applicabile in caso di sfioramento della soglia prevista dal contratto ed il momento del passaggio all'extra soglia. Secondo quanto disposto dall'Autorità con l'atto deliberativo sopra richiamato, il Gestore è obbligato non solo ad allertare l'utente dell'imminente esaurimento della soglia di traffico, ma è tenuto anche a dare adeguata comunicazione, attraverso strumenti gratuiti e facilmente comprensibili, dell'aggiornamento della spesa in tempo reale e di tutte le informazioni del consumo accumulato espresso in volume di traffico e tempo trascorso o importo speso.

Precisa di aver comunque segnalato a Telecom l'asserito illegittimo addebito tramite reclamo scritto trasmesso via pec, rimasto privo di riscontro.

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

- i. Lo storno della fattura n° 7X01948213;
- ii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom 73/11/CONS;
- iii. Il rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera 173/07/CONS;

Deposita: reclamo del 09/06/2017 con attestazione di invio tramite pec.

## **2. La posizione dell'operatore**

Telecom nel merito precisa che l'importo di euro 50.294,93 contenuto nel conto 3/17 recante un importo totale di euro 62.169,57, bel lungi dall'essere non dovuto, corrisponde al consumo "Dati Extra UE 100 KB tariffa 3" effettuato in roaming dalla numerazione mobile 348/334XXX, così come previsto dalle condizioni economico-contrattuali in essere all'epoca dei fatti.

Dalle verifiche svolte è risultato che l'istante ha ricevuto correttamente i messaggi di alert così come previsto dalla Delibera Agcom 326/10/CONS e che lo stesso ha regolarmente autorizzato, tramite invio di sms di sblocco DATI ESTERO ON, in data 1 febbraio 2017 ore 6.10 e 8.01, il collegamento dati extra soglia, come risulta dalla schermata attestante l'avvenuto invio degli sms di alert.

Fa presente inoltre che nel rispetto della succitata delibera ha provveduto a contattare telefonicamente l'istante informandolo della fattura in emissione recante importi elevati di traffico dati, a dimostrazione del fatto che lo stesso era perfettamente a conoscenza che il traffico era stato effettuato oltre soglia contrattualmente prevista, con conseguente attivazione di bundle aggiuntivi.

Aggiunge altresì di aver prontamente risposto al reclamo del 15/06/2017, precisando, con lettera del 25 agosto, che la fatturazione del traffico era corretta in quanto il messaggio di sblocco è stato inviato in data 01/02/2017 alle ore 6.10 e 8.01 in risposta all'avviso di alert regolarmente ricevuto e che, pertanto, la soglia di euro 200,00 era stata disattivata.

Non solo l'istante ha ricevuto comunicazione del superamento della soglia di traffico, ma ha anche dato conferma all'autorizzazione alla navigazione internet all'estero extra soglia tariffaria, come evincibile dal documento depositato. Pertanto, in presenza di autorizzazione espressa dell'utente a proseguire con la fatturazione del traffico, gli importi contestati e relativi al traffico extra soglia non possono non ritenersi legittimi e, quindi, dovuti. La società istante era, infatti, nella piena consapevolezza di aver terminato il traffico roaming contrattualizzato e coscientemente ha

scelto di continuare ad utilizzare il servizio, tramite l'invio di sms di autorizzazione alla fatturazione dati roaming extra soglia. Dunque Telecom, avendo preavvertito l'utente e, quindi, avendo adempiuto correttamente agli obblighi di legge, non può essere chiamata a rispondere della mancata diligenza di coloro che hanno utilizzato il proprio terminale all'estero, non curandosi degli avvertimenti inviati ed essendo comunque coscienti che sarebbero potuti incorrere in una tariffazione elevata rispetto al plafond convenzionato.

Deposita: Conto telefonico 3/17, Schermata attestante l'avvenuto invio degli sms di alert, Lettera di risposta al reclamo del 25 agosto 2017, Tabulato di traffico, Profilo commerciale Tim Professional.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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

Nel merito, in base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancato avviso del superamento della soglia contrattuale.

Nel caso di specie l'istante sostiene di aver ricevuto addebiti extra soglia per traffico dati in roaming internazionale, senza che l'operatore avesse posto in essere tutti gli oneri previsti dalla delibera Agcom 326/10/CONS e che, pertanto, non avendo ricevuto nessun messaggio che lo avvertisse dell'imminente sfioramento della prevista soglia di consumo, ritiene tali addebiti illegittimi.

Dalla disamina della documentazione in atti risulta che la società istante ha in effetti ricevuto da Telecom gli sms di alert e che la stessa ha provveduto ad inviare risposta di sblocco. Tuttavia il messaggio di alert trasmesso non è conforme a quanto previsto dalle norme regolamentari dettate dall'Agcom.

Infatti, l'articolo 2 della citata delibera prevede l'obbligo dell'operatore di preavvertire l'utente, in caso di imminente superamento della soglia di traffico contrattuale, oltre che di detta imminenza, anche del traffico residuo disponibile, del prossimo passaggio ad altra tariffa e del relativo prezzo.

Dal tenore letterale degli sms di alert inviati da Telecom all'utente, si ritiene che gli stessi non possono ritenersi del tutto conformi al citato obbligo informativo, non contenendo, effettivamente, nessuna informazione relativamente al traffico residuo disponibile, al prossimo passaggio ad altra tariffa e al relativo prezzo.

Tuttavia, secondo l'orientamento già espresso da questo Corecom con la delibera n. 3 del 20/01/2015, peraltro condiviso da Agcom, si è dell'avviso che la richiesta dell'istante dello storno totale degli addebiti relativi al traffico dati prodotto in ambito extraeuropeo possa essere accolta solo parzialmente, ritenendo l'operatore non totalmente responsabile degli addebiti medesimi.

Ciò per due ordini di ragioni: in primis, perché gli sms di alert inviati dall'operatore, se pur non completamente rispondenti al dettato normativo, hanno comunque prodotto l'effetto di mettere in guardia l'utente dell'imminente sfioramento della soglia contrattuale e, quindi, della possibile conseguente applicazione di una tariffazione diversa e più elevata, laddove lo stesso avesse richiesto al gestore l'autorizzazione al traffico extra soglia. In secundis, poiché l'utente, nonostante la lamentata carenza di informazioni contenute negli alert ricevuti, ha in ogni caso autorizzato Telecom ad eliminare lo sbarramento previsto dalla soglia contrattuale. L'utente, quindi, nel disporre tale autorizzazione ha consapevolmente accettato di continuare a utilizzare il proprio terminale generando un traffico con tariffazione più elevata che, anche se non comunicata da

Telecom negli sms di alert, deve, tuttavia, presumersi conosciuta dal medesimo in quanto sottoscrittore della offerta commerciale “*Tim professional Europa*”. Nessuna attività, risulta, peraltro, posta in essere dal ricorrente durante il periodo di generazione del traffico in parola, ai fini della conoscenza della tariffazione applicata attraverso contatti con l’operatore, né prima dell’autorizzazione né successivamente.

In punto di diritto si richiama, a tal fine, l’art. 1227 del Codice civile che dispone che “*se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e le conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza*”.

La giurisprudenza maggioritaria e la dottrina sono concordi nel ritenere che il comportamento omissivo del danneggiato rilevante ai fini del citato articolo non è solo quello tenuto alla violazione di una norma di legge, ma più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza.

Laddove l’operatore non avesse posto in essere alcuna azione informativa nei confronti dell’utente, quest’ultimo avrebbe avuto il diritto pieno a vedersi riconosciuto lo storno totale degli addebiti contestati. Nel caso di specie, invece, l’operatore ha comunque dimostrato di essersi attivato comunicando all’utente l’imminente superamento del plafond contrattuale e di aver proceduto alla eliminazione dello sbarramento della soglia solo dopo aver ricevuto esplicita richiesta da parte dell’utente. È evidente, quindi, che, nella determinazione dello storno degli importi contestati, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie in esame, in applicazione del principio di proporzionalità richiamato e fatto proprio dall’Agcom in molte delle sue decisioni, quale corrispondenza dell’indennizzo riconosciuto rispetto al pregiudizio subito, da valutarsi sulla base dei diversi parametri di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come ad esempio i comportamenti tenuti dalle parti, oppure la natura del soggetto-utente (persona fisica o persona giuridica).

Pertanto, per le ragioni sopra esposte, in applicazione del principio di equità di cui all’art. 84 del Codice delle Comunicazioni, si ritiene di accogliere parzialmente la domanda dell’istante, disponendo nei confronti di Telecom lo storno del 70% dell’importo contestato pari ad euro 35.206,45.

In relazione alla richiesta dell’istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo nei confronti dell’operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti risulta che l’operatore ha provveduto a dare risposta al reclamo scritto, tuttavia con ritardo, atteso che la risposta è stata inviata oltre il termine massimo previsto da Agcom di 45 gg.. Pertanto la società istante ha il diritto di vedersi riconosciuto l’indennizzo pari ad euro 32,00 ai sensi dell’articolo 11 della Delibera Agcom 73/11/CONS per la ritardata risposta al reclamo del 09/06/2017, calcolato dal 24/07/2017, data entro cui Telecom avrebbe dovuto rispondere al 25/08/2017, data in cui l’operatore ha effettivamente risposto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX r.l., nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
  - euro 32,00 (trentadue/00) per la ritardata risposta al reclamo;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante, disponendo a favore dell'istante lo storno di euro 35.206,45 pari al 70% dell'importo riferito all'addebito di euro 50.294,93 per traffico extra soglia, contenuto nella fattura di cui al conto 3/17.

La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 13 febbraio 2018

IL RELATORE  
*F. to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE  
*F. to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE  
*F. to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.