

DELIBERA N. 8/2017

Definizione della controversia

/ **Telecom Italia S.p.A.**

GU14/ **317/2016**

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 26 giugno 2017

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);

VISTO l'accordo quadro tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni ;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata, ai sensi dell'art. 14 e ss. del "Regolamento", dal Sig. _____ acquisita il 17 ottobre 2016 al n. prot. 50259.

VISTA la nota del 27 ottobre 2016 prot. n. 52524, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della sopra indicata controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 3 aprile 2017 - prot. n. 17799 con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi l'11 maggio 2017 all'udienza per la discussione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

VISTA la relazione e la proposta del Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.;

Considerata la posizione dell'istante

_____ dipendente della *Regione Siciliana*, intestatario ed utente finale del numero _____ sin dal 2010 nell'ambito di convenzione *Consip / Telecom Italia S.p.A.*, rappresenta che l'8 febbraio 2016 è stato informato dall'Ufficio Regionale competente di un addebito di € 4.377,92 da parte della *Telecom Italia S.p.A.*, per traffico "Roaming dati", nel periodo febbraio/marzo 2015, effettuato dalla sim _____ a lui assegnata e di cui è unico utilizzatore, con richiesta di restituzione della somma relativa. L'Ufficio Regionale, con la medesima nota, ha comunicato che, a seguito di richiesta alla *Telecom Italia S.p.A.* del tabulato relativo al traffico telefonico dell'utenza in argomento per il periodo febbraio marzo 2015, la *Telecom Italia S.p.A.* ha dichiarato l'impossibilità a produrlo in quanto " *il periodo di conservazione dei dati di traffico è garantito fino a tre mesi successivi la data di scadenza delle fatture di competenza del traffico richiesto*".

L'utente per quanto sopra lamenta:

- di non essere stato messo nelle condizioni di verificare quanto fatturato dalla *Telecom Italia S.p.A.*, nel periodo interessato, in relazione all'utenza _____ allo stesso assegnata.
- che l'addebito contestato, essendo di gran lunga superiore alla media degli addebiti bimestrali, imponeva l'obbligo da parte della *Telecom Italia S.p.A.* di adottare tutte le misure precauzionali necessarie, idonee a preservare gli interessi dell'utente.
- di non avere mai ricevuto da parte di *Telecom Italia S.p.A.* alcuna informativa idonea a consentirgli il controllo in tempo reale della spesa.
- di non essere stato allertato in alcun modo e soprattutto di non avere fruito dell'attivazione automatica del blocco da parte di *Telecom Italia S.p.A.* per anomalo servizio di trasmissione dati così come previsto dalla delibera AGCOM 326/10/CONS.

Il Sig. _____ rappresenta inoltre di avere presentato il 25 febbraio 2016 formale reclamo a *Telecom Italia S.p.A.* chiedendo lo storno dell'importo di € 4.377,92 per asserito traffico "roaming dati" al quale reclamo la *Telecom Italia S.p.A.* non ha fornito alcun riscontro. Per quanto sopra contestato, il Sig. _____ chiede lo storno totale dell'imponibile di € 4.377,92 per traffico "Roaming dati" riferito alla sim _____ a lui assegnata, di cui alla fattura TIM n. _____

301580140517 del 14 settembre 2015 intestata alla Regione Siciliana mediante rimborso della relativa somma in favore della stessa.

Considerata la posizione dell'operatore

Telecom Italia S.p.A. eccepisce esclusivamente l'inammissibilità dell'istanza presentata dal per carenza di legittimazione attiva dell'istante.

Considerata la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Con atto di indirizzo adottato con delibera n. 84/16/CIR, l'AGCOM si è pronunciata in tema di legittimazione, degli aderenti ad una convenzione, a proporre l'istanza di definizione della controversia con riferimento ai servizi utilizzati, pertanto deve essere ritenuta non fondata l'eccezione di *Telecom Italia S.p.A.*, circa la carenza di legittimazione attiva atteso che "... in ragione della riferibilità dell'utenza telefonica di rete mobile all'effettivo assegnatario, in base alla sua adesione espressa nell'apposito modulo correlato al contratto emarginato e correlato da un prospetto anagrafico (con identificativo ID dei dati del richiedente) e del conseguente accollo dei corrispettivi dovuti per la fornitura del servizio, va riconosciuta in capo a tale soggetto la legittimazione a contestare, tramite la procedura di risoluzione delle controversie, la prestazione ricevuta e il relativo corrispettivo, in quanto utente finale, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento.

Nel caso di specie l'utente ha dimostrato, allegando l'estratto conto del 31.12.2010 con addebiti per pagamenti a *Telecom Italia S.p.A.* di servizi sull'utenza che sin dal 2010 l'operatore addebitava direttamente sul conto corrente dell'istante gli importi relativi al traffico personale e di essere pertanto conseguentemente qualificabile come "utente finale". Può quindi ritenersi accertata, nel caso di specie, la legittimazione del Sig. , in quanto utente finale con riferimento alla numerazione a contestare, tramite la procedura di risoluzione delle controversie, la prestazione ricevuta e il relativo corrispettivo, in quanto utente finale, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento.

Nel merito l'istante contesta di aver avuto imputati addebiti extra soglia per traffico dati in roaming internazionale senza che l'operatore avesse posto in essere tutti gli oneri previsti dalla delibera AGCOM n. 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. In proposito si richiama quanto prescritto dall'art. 6 della delibera AGCOM 326/10/CONS nel quale si chiarisce che gli operatori mobili, offrono gratuitamente, anche agli utenti con piani tariffari a consumo, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea. E' quindi a carico del soggetto erogatore del servizio il

dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che nel caso di roaming internazionale, si sostanzia nell'obbligo per l'operatore del paese di origine di tenere costantemente informati i propri clienti in merito alle tariffe applicate per i servizi di dati roaming UE non solo al momento del contratto ma anche per tutta la durata del rapporto al fine di rendere i clienti consapevoli delle conseguenze economiche di tale uso e consentire loro di controllare e contenere la spesa legata ai servizi di dati roaming. L'operatore quindi è tenuto a dare adeguata comunicazione all'utente e in caso di mancata risposta del cliente è tenuto all'interruzione dell'erogazione del servizio. L'Operatore, inoltre, deve fornire la prova di debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e /o al rimborso degli importi pagati. Sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione da parte dell'utente. L'operatore infatti deve fornire, nella gestione del reclamo sul traffico, adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni. In caso contrario è tenuto al rimborso o storno. L'operatore deve escludere, almeno parzialmente, la propria responsabilità dimostrando di avere adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. In assenza di tali controlli il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico sono a carico dell'operatore.

Posto che, dalla memoria depositata dall'operatore, non si ricava alcuna informazione in ordine all'adozione di simili cautele né, tanto meno, circa l'effettiva effettuazione del traffico contestato, si deve quindi concludere che l'istante non sia stato messo nelle condizioni di potere monitorare il volume di traffico man mano che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni e la relativa spesa, ne consegue pertanto che l'operatore dovrà procedere ad emettere nota di credito nei confronti della Regione Siciliana e procedere ai dovuti rimborsi al fine di tenere indenne l'utente finale dalla richiesta di recupero di dette somme da parte dell'Ente di appartenenza.

Infine appare congruo liquidare in favore della parte istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del "Regolamento", tenuto conto che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi a questo *Co. Re.Com.*

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza presentata dal Sig. _____ nei confronti dell'operatore *Telecom Italia S.p.A.*
2. La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile annullando quanto addebitato, a titolo di traffico dati roaming internazionale, sulla fattura aziendale TIM n. 301580140517 del 14 settembre 2015 intestata alla Regione Siciliana in relazione all'utenza mediante versamento dell'importo di € 4.377,92 sul capitolo 3724 – Capo 10° del Bilancio della Regione Siciliana – esercizio anno 2017 con la seguente causale: "restituzione somma utenza _____" assegnata al Sig. _____ – fattura n. 301580140517 emessa il 14.09.2015 da *Telecom Italia S.p.A.*".

3. La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a corrispondere la somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per spese di procedura in favore del Sig. Giuseppe;
4. La società *Telecom Italia S.p.A.* è tenuta, altresì, a comunicare a questo *Co.Re.Com.* l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 26 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Dott. Ciro Di Vito

I COMPONENTI

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Dott. Salvatore Li Castri

Avv. Monica Angela Piccione

Dott. Vincenzo Tanania

Antonio Piccione
Salvatore Li Castri

==

==

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara



