DELIBERA DL/106/16/CRL/CRL/UD
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. LATINI /TELECOM ITALIA xxx
(LAZIO/D/761/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 27 ottobre 2016;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l’istanza dell’utente sig. R. Latini presentata in data 15.09.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom Italia xxx, di seguito, per brevità, “Telecom”, la fatturazione di importi non dovuti relativi a traffico dati in roaming nel periodo agosto/settembre 2014, per i quali veniva richiesta la somma di Euro 3.521,37; nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 16.8.2014, allorquando si trovava all’estero, l’utente riceveva un sms da Telecom con cui veniva avvisato dell’imminente superamento della soglia massima di spesa ed al contempo di inviare l’autorizzazione a navigare per non essere bloccato (ore 18:18);

- b. L'utente per poter usufruire del servizio, decideva pertanto di inviare un sms di sblocco (ore 19:09);
- c. Alle 19:43 riceveva un secondo messaggio per il superamento della protezione dati estero ma alla richiesta di sblocco, non inviava alcun messaggio di autorizzazione;
- d. Ciò nonostante, il traffico veniva consentito con l'applicazione della tariffa conseguente;
- e. Veniva pertanto emessa la fattura n. 7X04760053 dell'importo di Euro 2.850,58 che non pagava e contestava.
- f. Alla racc. A/R del 9.2.2015 non seguiva alcuna risposta.

Il gestore pertanto non aveva applicato i meccanismi di trasparenza delle condizioni contrattuali, non avendo fornito nelle comunicazioni alcuna indicazione sulla tariffa applicata, né attivato correttamente i sistemi di tutela previsti dalla Delibera n.326/10/CONS al fine di arginare i problemi di consumi inconsapevoli degli utenti .

Alla luce di quanto esposto richiedeva pertanto l'annullamento dell'importo fatturato a titolo di traffico dati in roaming, e l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17.2.2015.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

Telecom deduceva l'infondatezza delle pretese avversarie, deducendo che è lo stesso cliente ad ammettere di essere stato informato dell'imminente raggiungimento della soglia e di aver autorizzato il gestore allo sblocco con sms di risposta delle ore 19:09; l'alert inviato da Telecom era strutturato infatti in modo da consentire due opzioni: attendere il blocco della soglia, ovvero anticipare il consenso alla navigazione; la scelta dunque rimessa al cliente è quella di fornire da subito l'autorizzazione allo sblocco, oppure attendere il secondo sms dispositivo che blocca il traffico alla soglia prevista e richiedere solo allora lo sblocco.

Nel caso di specie, risulta *per tabulas* (Schermata del servizio clienti) che l'utente abbia acconsentito preventivamente allo sblocco della soglia di sicurezza inviando l'sms "DATI ESTERO ON".

Avendo pertanto fornito il proprio consenso alla perdurante erogazione del servizio dati già al primo avviso, il secondo sms (19:43) non è più "bloccante" avendo una mera funzione informativa dell'effettivo superamento della soglia.

Non può dunque dolersi di un traffico effettuato consapevolmente in virtù del consenso espresso alla navigazione oltre la soglia.

Telecom aveva sempre risposto alle contestazioni sia per le vie brevi che per iscritto (Schermate servizio clienti)

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 precisato.

3.1 Sull'indebita fatturazione di traffico dati in roaming.

Sono pacifiche tra le parti le circostanze circa l'invio/ricezione degli sms di alert e del loro contenuto letterale; divergente è invece l'interpretazione del loro significato, riferendo il gestore di aver ricevuto il consenso espresso "anticipato" all'erogazione perdurante del servizio dati ed avendo meramente informato, poi, l'utente del raggiungimento effettivo della soglia, così come preannunciato; supponeva invece l'utente, che la mancata conferma dell'autorizzazione, espressamente richiesta dal gestore per la seconda volta, fosse sufficiente a garantire l'operatività del blocco al raggiungimento della soglia.

Al fine di valutare la corretta applicazione da parte di Telecom delle cautele e della trasparenza informativa previste dalla Delibera n.326/10/CONS, per evitare lievitazione di costi dovuta alla generazione inconsapevole di traffico dati all'estero, occorre richiamare quanto disposto dall'art. 2 comma 1 e 2 , della delibera 326/10/CONS, secondo cui: "1. Gli 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. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto".

Ed ancora i: "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 . Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni, commi 2 e 3

Da ciò consegue che, ferma restando l'applicazione della soglia di sicurezza di Euro 50,00 prevista dal regolamento europeo valida nel territorio UE, al raggiungimento della quale non vi è dubbio che l'utente abbia prestato il proprio consenso, Telecom avrebbe dovuto attenersi, nell'applicare i sistemi di allerta per il traffico roaming UE, alle stesse modalità previste dal citato comma 2 in caso di contratti con plafond di traffico prepagato.

Nel caso di specie invece, l'interlocuzione via sms con l'utente, non appare aderente alle prescrizioni di cui sopra in quanto nessuna richiesta di autorizzazione "anticipata" rispetto all'effettivo raggiungimento della soglia è consentita, come invece risulta abbia fatto il gestore contestualmente all'avviso di imminente raggiungimento della soglia di sicurezza. La disposizione richiamata prevede invece che, fermo il preavviso in prossimità del raggiungimento della soglia, l'utenza venga bloccata automaticamente al raggiungimento della soglia; solo in seguito

all'avvenuto blocco, l'utente viene interpellato circa la sua volontà di "riattivare" l'utenza già bloccata; è evidente la ratio della norma che implica un automatismo bloccante teso ad impedire fraintendimenti circa le effettive conseguenze del consenso prestato alla navigazione dati con tariffazione a consumo (nella fattispecie con tariffe roaming); fraintendimento occorso nella vicenda che ci occupa, laddove la dicitura nel primo sms "per non essere bloccato" non appare conforme al dettato regolamentare ed ha ingenerato un equivoco sulla valenza del consenso prestato in quel momento, quando la soglia ancora non era esaurita; parimenti anche il secondo sms, corretto al pari del primo, solo sul piano meramente informativo (ovvero circa l'effettivo esaurimento della soglia) non avrebbe dovuto chiedere contestualmente un'autorizzazione per "continuare a navigare" (peraltro già fornita secondo il gestore e perciò palesemente contraddittoria con la stessa interpretazione resa), ma bloccare l'utenza e, contestualmente, fornire le tariffe per la navigazione a consumo che sarebbero state applicate, in caso di invio da parte dell'utente della richiesta di sblocco; solo mediante opportuna trasparenza tariffaria e presidio di blocco – elementi totalmente omessi dal gestore nella fattispecie in esame - l'utente, nella ratio normativa, viene reso consapevole degli esborsi cui potrebbe andare incontro mediante un consenso espresso alla navigazione.

E' palesemente fuorviante, del resto la seconda richiesta di autorizzazione alla navigazione, quando già era stata fornita la prima , per cui, anche a voler tutto concedere all'interpretazione del gestore sulla duplice scelta lasciata all'utente di aspettare o meno l'esaurirsi della soglia per l'autorizzazione, per chiarezza, il contenuto degli alert successivi al primo avrebbe dovuto diversificarsi a seconda che l'utente avesse o meno espresso tale consenso "anticipatamente" e in tale ultimo caso, fornire le condizioni tariffarie della navigazione extrasoglia già in atto.

In ragione di quanto esposto, l'utente ha diritto a vedersi riconosciuto lo storno dell'importo fatturato a titolo di traffico dati in roaming di Euro 2.850,58 (i.e.) a valere sulla fattura n. 7x04760053 del 14.10.2014, detratti Euro 50,00 di soglia regolamentare della quale risulta consapevole fruizione, per un totale importo di Euro 2.800,58 (i.e.) .

3.2 Sul reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo di cui alla A/R del 17.2.2015

La domanda non può trovare accoglimento, per la seguente ragione.

Non risulta in atti alcuna nota di reclamo, in assenza del quale alcuna valenza possono assumere le ricevute di invio e ritorno della raccomandata, dalle quali peraltro risulta mittente l'Associazione di Consumatori senza alcun riferimento alla pratica dell'utente.

Ad abundantiam si segnala che le schermate del servizio clienti depositate da controparte documentano la risposta scritta (on line) del gestore già in data antecedente alla proposizione del reclamo postale (28.11.2014) nella quale è sufficientemente rappresentata la posizione del gestore sulla contestazione.

4. Sulle spese di procedura

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 150,00 (centocinquanta/00) da porsi a carico dell'operatore considerata l'assenza di proposte transattive.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza del Sig. R. Latini nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta a stornare dalla fattura n.7X04760053 del 14.10.2014, la somma di Euro 2.800,58 (i.e.)
4. La società Telecom Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 27 ottobre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto