



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 46/17/DTC/Gu14/2308/16**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CITARELLI / TELECOM ITALIA S.P.A.**

**IL DIRETTORE**

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

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

VISTA l'istanza del 2 novembre 2016 acquisita al protocollo generale al n. 57252/16, con la quale il sig. Citarelli ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota dell'8 novembre 2016 prot. n. 58504/16/DTC con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 gennaio 2017;

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

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Citarelli, intestatario dell'utenza telefonica n. 360666XXX, ha contestato che in data 1 aprile 2016 la società Telecom Italia S.p.A. attivava senza preavviso e senza alcun consenso il profilo "*Roaming Europa Daily Basic*". Di seguito, in data 5 maggio 2016 l'istante, recatosi all'estero, riscontrava l'addebito arbitrario dell'importo di euro 3,00 per l'invio di un SMS e con successiva nota del 7 maggio 2016 l'istante richiedeva formalmente l'immediata disattivazione del predetto profilo e la rettifica dell'addebito secondo la tariffazione prevista dal Regolamento UE n. 2120/2015 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015; pur tuttavia, la predetta società non forniva riscontro alcuno.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi previsti dalla vigente normativa regolamentare per la mancata trasparenza, buona fede, diligenza, correttezza ed informazione; per l'attivazione di un servizio non richiesto e per la mancata gestione dei reclami;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

*In primis*, si deve premettere che la questione sollevata dall'istante inerente all'attivazione arbitraria della tariffa "*Roaming Europa Daily Basic*" non investe il singolo rapporto contrattuale intercorrente tra il sig. Citarelli e l'operatore, bensì,



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

trattandosi di un profilo tariffario dedicato esclusivamente ai clienti che si recano all'estero, ha impattato sull'intero bacino di utenza mobile gestito dalla piattaforma di Telecom Italia.

All'esito dell'accertamento svolto nel corso dell'istruttoria è emerso che la predetta tariffa in vigore a partire dal 30 aprile 2016, quale tariffazione di base in zona 1 EU, è stata applicata esclusivamente ai clienti in viaggio all'estero, che non avevano optato per un'altra offerta roaming. Di seguito, in ottemperanza al Regolamento UE n. 2120/2015 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 e alla delibera n. 222/16/CONS, in data 4 luglio 2016 la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto alla disattivazione del profilo "*Roaming Europa Daily Basic*", adeguandosi alle tariffe base valide in Zona Europa per il traffico voce, sms e dati.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia dello *screenshot* emerge che la dicitura "*Roaming Europa Daily Basic*" attiva dal 1 aprile 2016 non può da sola comprovare l'effettiva applicazione del predetto piano tariffario a partire da detta data, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato che nel periodo contestato l'utenza telefonica *de qua* ha generato dieci records di traffico dall'estero solo a dar data dal 5 maggio 2016 e vi è stato solo un addebito arbitrario dell'importo di euro 3,00 per l'invio di un SMS; peraltro, tale circostanza è confortata dall'istante medesimo, come si evince dalla copia del reclamo del 7 maggio 2016, allegato agli atti.

Pur tuttavia, a seguito della procedura conciliativa la società Telecom Italia S.p.A. ha provveduto al rimborso dell'importo di euro 3,00 mediante accredito sotto forma di *bonus*, nonché alla corresponsione dell'importo di euro 92,88 per la ritardata gestione del predetto reclamo e, mediante copia delle schermate di sistema esibite in sede di udienza di discussione, ha dimostrato di avere predisposto i predetti accrediti in data 10 ottobre 2016, e di averne reso edotto l'istante con comunicazione del 12 ottobre 2016 prot. n. 736556, quindi antecedentemente al deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento. Pertanto, ritenendosi superate, in quanto accolte *sua sponte* dalla società Telecom Italia S.p.A., le richieste dell'istante di rimborso dell'importo di euro 3,00, di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 7 maggio 2016, per assenza di trasparenza contrattuale, in tale sede deve ritenersi accoglibile la sola richiesta di liquidazione di un indennizzo per "*applicazione del*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*profilo tariffario non richiesto*” ai sensi dell’articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, sia pure segnatamente al 5 maggio 2016 (data di effettiva applicazione, come si evince dalla copia dello *screenshot*).

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l’istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell’importo di euro 60,00 a titolo di indennizzo per applicazione del profilo tariffario non richiesto “*Roaming Europa Daily Basic*”, nonché alla liquidazione dell’importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali sostenute dall’istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell’istanza formulata in data 2 novembre 2016 dal sig. Citarelli, è tenuta a corrispondere 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:

i. euro 1,00 (uno/00) a titolo di indennizzo per “*applicazione del profilo tariffario non richiesto “Roaming Europa Daily Basic”*” in data 5 maggio 2016, secondo quanto previsto dall’articolo 8, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 21/04/2017

Il Direttore  
Mario Staderini