



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 38 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXXXX contro TELECOM ITALIA XXXX
----------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXX contro TELECOM ITALIA XXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed 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 e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 10 ottobre 2011 - prot. n.4562- con la quale XXXXX in qualità di legale rappresentante dello XXXXX, corrente in XX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia;

VISTA la nota datata 19 ottobre 2011 -prot.n 4687- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la documentazione depositata dall'istante il 22 ottobre 2011, il 20 febbraio 2012 ed il 22 maggio 2012 ;

VISTA la nota difensiva e la documentazione depositate dall'operatore in data 17 novembre 2011 prot.n.5336;

VISTA la nota di replica dell'istante depositata il 28 novembre 2011 prot.n.5593;

VISTI gli atti relativi alle due richieste di provvedimento temporaneo inoltrate dall'istante nel corso del presente procedimento (GU5 n.XXX/2012 e GU5 n.XXX/2012);

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 08 giugno 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente alle utenze “affari” a sé intestate XXXXXX e XXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere contestato al servizio clienti l'addebito di € 2.890,47 (esclusa iva) per “dati 100kb tariffa UE” presente nella fattura del 14 aprile 2011 (3° bimestre 2011). In particolare l'istante afferma di non avere effettuato tale traffico;

b)-di non avere ricevuto dall'operatore gli avvisi di allerta previsti dall'art.2 della delibera Agcom n.326/10/CONS;



Comitato regionale per le comunicazioni

c)-di non avere autorizzato l'operatore a non cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo fosse stato interamente esaurito;

d)-di non avere ricevuto dall'operatore il servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione al traffico dati;

e)-di avere pagato in data 05 agosto 2011 l'importo di € 420,79, pari alla la somma non contestata di detta fattura;

f)-di non avere ricevuto riscontro al reclamo, ma di avere ricevuto vari solleciti di pagamento dell'intero importo della fattura.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore lo storno degli addebiti contestati illegittimi, il pagamento di euro 1.000,00 a titolo d'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami e per non aver sospeso le azioni di recupero crediti in pendenza della procedura di conciliazione e di definizione della controversia.

1.2-L'operatore, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-riconosce di avere ricevuto il pagamento parziale dichiarato dall'istante;

b)-di avere una procedura automatizzata che *“segnala l'esistenza ed il conseguente blocco delle fatture aventi un totale di addebito presuntivamente anomalo rispetto alla media delle fatture precedenti; nel caso di specie, infatti, tenuto conto che la media delle fatture precedentemente emesse risultava notevolmente inferiore rispetto all'importo indicato nella citata fattura, la stessa veniva evidenziata dalla citata procedura e il competente settore aziendale provvedeva a bloccare l'invio al cliente della fattura medesima e a dare immediato corso alle opportune verifiche. In fase di analisi, quindi, si rilevava la presenza di elevato traffico dati roaming zona Ue per euro 3.468,56 iva inclusa prodotto dall'utenza XXXXXX; in proposito si constataba altresì che in data 13 marzo 2011 si era provveduto ad inviare alla citata utenza un c.d. Alert tramite invio di SMS con il quale di informava del prossimo raggiungimento della soglia di € 200,00 di traffico roaming. In pari data si riceveva dall'utenza in questione un SMS di autorizzazione per continuare ad effettuare detta tipologia di traffico con immediato successivo invio da parte di TIM di un SMS di conferma. Per opportuna informativa si riporta di seguito sia il testo del messaggio standard di alert che viene inviato al cliente per informarlo del prossimo raggiungimento della soglia, sia il testo del messaggio di conferma per la prosecuzione del servizio conseguente al benestare pervenuto dal cliente.*

Messaggio di alert TIM: gentile cliente, la informiamo che è vicino alla soglia massima di spesa dati all'estero, Per non essere bloccato invii SMS “dati estero On al 40915.

Messaggio di conferma a seguito ricezione del benestare al prosieguo inviato dal cliente: TIM gentile cliente, la informiamo che a seguito del suo SMS di autorizzazione potrà continuare ad effettuare traffico dati in roaming.”



Comitato regionale per le comunicazioni

c)-di avere inviato all'istante la fattura di cui si discute solamente all'esito delle verifiche interne circa la correttezza dell'addebito , posticipando di circa un mese la data di scadenza del relativo pagamento;

d)-di avere sollecitato il relativo pagamento in data 29 agosto 2011 e di avere in tale occasione appreso dal cliente che avrebbe inoltrato specifico reclamo scritto, il quale non è mai pervenuto;

e)-di avere inserito in tutte le fatture del 3° bimestre 2010, inclusa quella dell'istante, un'informativa alla clientela sulle procedure inerenti il contenimento della spesa per traffico dati roaming;

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore conferma la correttezza dell'addebito e, per la definizione in via bonaria, dichiara di essere disposto ad accettare il pagamento del 50% della somma contestata, come già fatto presente in sede di tentativo di conciliazione. Riguardo la richiesta d'indennizzo l'operatore ne chiede il rigetto.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-La controversia ha ad oggetto le note problematiche della trasparenza dei prezzi dei servizi di chiamate vocali e di trasmissione di dati in roaming sulle reti mobili pubbliche, all'interno dell'Unione europea e dei sistemi a disposizione dell'utenza per il controllo della relativa spesa.

La materia è disciplinata dal Regolamento (CE) n.544/2009, dalle linee guida dell'ERG (Gruppo dei Regolatori Indipendenti) e dalla delibera Agcom n.326/10/CONS.

In forza dell'art.2 di quest'ultima delibera, a tutela dell'utenza, gli operatori mobili sono tenuti a predisporre sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l'utente su : a)raggiungimento della soglia; b)traffico residuo disponibile; c)prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Nella specie è pacifico che si versa in ipotesi di superamento soglia; ciò che è controverso è se l'operatore ha posto in essere le attività previste da detta normativa a tutela dell'utenza e se l'eventuale consenso prestato dall'istante, a non cessare il collegamento dati, sia stato validamente prestato.

L'operatore ha prodotto copia di "schermata" documentante l'attività dallo stesso espletata, nella quale si legge: *"effettuata verifica invio sms; sms inviato in data 13/3/2011, con invio in pari data di autorizzazione del cli"*

Dunque, l'operatore ha solo documentato di avere inviato il 13/3/2011 un sms all'istante, ma non il contenuto di detto sms. In particolare l'operatore non ha documentato di avere informato l'istante sul prezzo che sarebbe stato applicato al superamento del plafond.



Comitato regionale per le comunicazioni

Il difetto di tale informazione emerge anche qualora si volesse considerare che l'informativa inviata all'istante abbia avuto il contenuto del sms standard sopra trascritto, nel quale non v'è alcun cenno alla tariffa da applicare al superamento del plafond.

Ciò non ha consentito all'istante di dare, anche qualora lo si volesse considerare provato, un consenso consapevole/informato alla prosecuzione del traffico in roaming, né di controllare la propria spesa.

Né può obiettarsi che era onere dell'utente reperire altrove le informazioni relative al prezzo delle connessioni in roaming stante il quadro normativo vigente (anche al tempo) che impone all'operatore di fornire all'utente tutte le informazioni idonee a renderlo edotto delle caratteristiche del servizio e del relativo corrispettivo, osservando parametri di completezza, chiarezza e univocità, così da consentire decisioni consapevoli sugli oneri da sostenere per la fruizione del servizio.

In difetto di informativa sul prezzo della connessione in roaming (al superamento della soglia), deve considerarsi non validamente prestato il consenso, eventualmente dato dall'istante, e illegittimo il mantenimento del collegamento dati all'esaurimento del credito o traffico disponibile residuo.

Ciò in forza del disposto del comma 2 del sopra citato articolo 2 della delibera Agcom n.326/10/CONS il quale stabilisce che *“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..”*

Ne consegue che il traffico roaming generato dall'istante oltre il superamento della soglia di € 200,00 deve essere annullato con obbligo di ricalcolo, a carico dell'operatore, del dovuto a titolo di “roaming dati” nel periodo 01 febbraio 2011 – 31 marzo 2011 e con conseguente obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile/amministrativa dell'istante.

2.2-Risulta, invece, infondata la richiesta di indennizzo a titolo di omesso riscontro al reclamo, stante l'eccezione sollevata sul punto dall'operatore.

L'istante non ha fornito alcun elemento identificativo del reclamo asseritamente inoltrato. Infatti, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo.

Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP.



Comitato regionale per le comunicazioni

Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per mancata sospensione delle azioni di recupero credito non essendo fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento Indennizzi.

2.3-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 10 ottobre 2011 - prot. n.4562- da XXXXX in qualità di legale rappresentante dello XXXXX, corrente in XXXXXX, l'operatore **TELECOM ITALIA XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare l'importo addebitato all'istante nella fattura del 3° bimestre 2011 a titolo di traffico roamig dati nel periodo 01 febbraio 2011 – 31 marzo 2011 in misura superiore all'importo del plafond di euro 200,00 con conseguente obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante.

-corrispondere all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Rigetta le altre domande dell'istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Gli operatori sopra indicati sono tenuti ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

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 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)