



**DELIBERAZIONE**  
**n. 103 del 4 novembre 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 598/17 xxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

**VISTA** l'istanza GU14 n. 598 del giorno 14 novembre 2017 la xxx, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14

del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* con l’operatore Telecom Italia, lamenta addebiti di somme fatturate a titolo di traffico dati in *roaming* internazionale zona Extra UE in relazione alle utenze n. 337 1224xxx e n. 337 1531xxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione in atti e nella memoria integrativa, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “riceveva da parte di Telecom Italia due fatture con un addebito di traffico dati extra UE, rispettivamente: la n. 7X02578428 del 15/06/17 pari ad € 20.334,25+IVA 22% per traffico dati roaming extra UE effettuato dal n. 3371224xxx che si trovava In Russia; e la n. 7X03479190 del 14/8/17 pari ad € 3.521,21+IVA 22% per traffico dati roaming extra UE effettuato dal n. 3371531xxx che si trovava In Thailandia. Il traffico dati, in entrambi i casi, ha generato addebiti ingenti e non congrui”;
- “contestava a Telecom Italia solo la prima fattura in quanto, essendo gli addebiti della seconda generati per le stesse motivazioni, [ritenne] plausibile che [avrebbe]ricevuto la stessa risposta negativa di rimborso”;
- “con il contratto sottoscritto a seguito di rinnovo in data 28/07/2015 era stata espressamente richiesta l’opzione ricaricabile con attivazione ricarica estero in modo che, in caso di spesa alta, il traffico roaming all’estero sarebbe stato bloccato. Sul contratto allegato infatti i profili, tutti, vengono indicati come Tim Professional unlimited Ric e Tim Professional Europa Ric”;
- “l’opzione ricaricabile è rimasta attiva per tutti i profili in Italia mentre è stata tolta, a insaputa [dell’utente], sui profili Europa (tranne che su 4 numeri dove è regolarmente attiva). Sugli altri profili Europa è stata attivata, sempre a insaputa [dell’utente], l’opzione BIS che prevede la fatturazione del traffico roaming a posteriori direttamente in fattura. L’opzione BIS non viene MAI indicata nel contratto sottoscritto”;
- “a seguito della ricezione dalla prima fattura [verificava] presso il collega che si trovava all’estero e [scopriva] che l’utente veniva avvisato solo tramite SMS che è vicino e successivamente che sta superando la soglia di spesa massima ma, in caso di conferma di sblocco dei dati, non c’è percezione e contezza della spesa sostenuta che viene scoperta solo successivamente in fase di fatturazione”.

In data 26 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, ha chiesto:

- i) “lo storno integrale degli addebiti dei dati Extra UE in quanto manca la sussistenza contrattuale e gli stessi sono da ritenersi troppo ingenti e non congrui”;

- ii) *“l’emissione di una nota di credito dell’importo di euro 29.103,67 (iva compresa) e il rimborso dell’importo”;*
- iii) *“l’indennizzo per profilo tariffario non richiesto”.*

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

La società Telecom Italia, in 15 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto *“l’infondatezza dell’istanza in fatto ed in diritto, sottolineando peraltro come l’esposizione dei fatti svolta dalla xxx dimostra chiaramente l’assenza di responsabilità in capo a TIM in relazione alla vicenda oggetto del presente procedimento”.*

Nel merito, rileva l’operatore che *“come da stessa ammissione di controparte, gli SMS di superamento soglia sono stati inviati, come sono sempre inviati gli SMS che danno le informazioni circa i costi da sostenere in roaming, questi ultimi come noto sono inviati immediatamente al momento in cui si accende il dispositivo mobile nel Paese di arrivo. Come previsto dalla Delibera 326/10, l’utente è stato correttamente informato (tramite sms) del superamento della soglia massima di spesa prevista all’Estero in data 17.05.2017 e lo stesso giorno ha inviato il messaggio DATI ESTERO ON autorizzando la connessione dati oltre soglia, circostanza questa, peraltro, pacifica avendola anche dichiarata controparte”.*

Evidenzia l’operatore che *“sono stati quindi confermati gli addebiti, inviando alla Biomerieux il pdf del piano tariffario sottoscritto, per confermare che l’opzione BIS è parte integrante del profilo tariffario (doc.1), pertanto anche sotto il profilo del servizio accessorio non richiesto l’istanza risulta infondata. Stesso ragionamento per la seconda fattura contestata e relativa al traffico dati roaming prodotto in Thailandia, infatti anche in questo caso l’utilizzatore della Sim Card il giorno 20 giugno 2017 ha inviato sms di sblocco traffico dati roaming”.*

Infine conclude l’operatore che *“alla luce di quanto dedotto e contestato nulla di quanto dichiarato in istanza risulta fondato”* e pertanto insiste per il rigetto dell’istanza.

## **3. La replica dell’istante.**

La società istante in data 22 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica, nella quale ha eccepito, tra l’altro, *“la mancanza di trasparenza contrattuale, la modifica contrattuale e la fornitura di prodotti/servizi non richiesti. Come risulta dalla documentazione prodotta, ed in particolare dall’offerta TIM, la società esponente, già cliente di Telecom Italia (...) con un precedente contratto che prevedeva, per il collegamento dati in zona extraeuropea, la fornitura di una sim prepagata, tale da non permettere spese ulteriori rispetto all’importo prefissato, ha richiesto il rinnovo del contratto con la conferma di tale servizio. Infatti nella sintesi delle richieste del rinnovo del contratto in essere, riportata nell’offerta stessa, si precisa l’esigenza di un contratto particolare per alcune SIM i cui utilizzatori viaggiano spesso all’estero sia per voce che per dati nelle zone non UE Serbia, Montenegro e Israele. Si tratta della sim precedentemente fornita. Nel profilo è inserito il servizio “Roaming mondo small bis per ricaricabili”. Il riferimento a “ricaricabile” induce a ritenere che l’offerta riguardi la fornitura di una sim ricaricabile con credito ad esaurimento al raggiungimento del plafond. Peraltro l’offerta riguarda il rinnovo di un contratto già in essere che prevedeva, appunto, tale tipo di servizio. L’offerta appare, dunque, assolutamente non trasparente ma equivoca”.*

Prosegue l’istante osservando che la documentazione allegata è priva delle *“specifiche e dei profili commerciali”*. Sul punto l’istante precisa che *“nella documentazione non si rinviene alcuna indicazione che potesse permettere al Cliente di comprendere che il servizio “small bis per ricaricabili” non*

*prevedesse una ricarica ad esaurimento - come in passato è sempre stato - ma una fornitura di un servizio illimitato ed addebitato successivamente. Peraltro dalla documentazione non emerge neppure l'informazione dell'invio del sms di avviso del superamento delle soglie, talché non si è neppure allertato il Cliente così da prestare attenzione a detto messaggio, passato del tutto inosservato”.*

Conclude l'istante sottolineando che *“è evidente che i motivi di reclamo non attengono al corretto funzionamento del servizio “small bis per ricaricabili” - unico argomento svolto da controparte - ma all'introduzione di una modifica contrattuale, non richiesta e presentata in maniera non trasparente e carente di sufficienti informazioni, peraltro determinando un addebito inusuale —oltre ventimila euro— con grave danno per la ricorrente”.*

#### **4. Motivazione della decisione.**

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

*In primis*, deve evidenziarsi, con riferimento alla richiesta *sub iii*), volta ad ottenere *“l'indennizzo per profilo tariffario non richiesto”*, che la stessa è inammissibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Le domande *sub i*) e *ii*), volte ad ottenere, rispettivamente, lo storno integrale (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati a titolo di *roaming* internazionale extra-UE pari alla somma di euro € 20.334,25 oltre IVA (fattura n. 7X02578428 del 15 giugno 2017) e alla somma di euro 3.521,21 oltre IVA (fattura n. 7X03479190 del 14 agosto 2017), sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della Delibera Agcom n. 126/07/CONS, infatti, prevede che, *“nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta”*. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che *“gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”*. Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare *“strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione”* (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante *“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”* che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che *“[g]li 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”.*

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell’utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in *internet*, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante circa l’addebito del traffico dati *roaming* nel periodo di soggiorno all’estero in zona extra-EU, l’operatore Telecom Italia ha dedotto che, *“come da stessa ammissione di controparte, gli SMS di superamento soglia sono stati inviati, come sono sempre inviati gli SMS che danno le informazioni circa i costi da sostenere in roaming, questi ultimi come noto sono inviati immediatamente al momento in cui si accende il dispositivo mobile nel Paese di arrivo. Come previsto dalla Delibera 326/10, l’utente è stato correttamente informato (tramite sms) del superamento della soglia massima di spesa prevista all’Estero in data 17.05.2017 e lo stesso giorno ha inviato il messaggio DATI ESTERO ON autorizzando la connessione dati oltre soglia, circostanza questa, peraltro, pacifica avendola anche dichiarata controparte”*. Da parte sua l’utente, ha però eccepito che i messaggi ricevuti non contenevano un’informativa completa circa l’eventualità di andare incontro ad una spesa ingente e non congrua.

Dal canto suo l’operatore telefonico non ha prodotto la documentazione riportante il riepilogo relativo agli invii dei messaggi informativi inoltrati al cliente con i rispettivi orari e le causali degli stessi “Blocco estero” e “Notifica 80% estero”. Inoltre, attesa la contestazione dell’istante di non aver ricevuto una informazione consapevole, l’operatore non ha dato prova dei testi dei messaggi inviati al cliente che avrebbero dovuto soddisfare i requisiti di cui al sopracitato articolo 2 della Delibera Agcom n. 326/10/CONS, quali il raggiungimento della soglia, il traffico residuo disponibile ed il passaggio ad eventuale altra tariffa.

Inoltre, a prescindere dall’acquisizione del consenso informato e della riferibilità dello stesso all’instatario dell’utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato, si deve rilevare che la società Telecom Italia non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni.

Sul punto viene in rilievo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall’utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto*

*funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Pertanto, in assenza della prova della debenza degli importi contestati dall'utente, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)* e *sub ii)*, la società Telecom Italia dovrà provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi addebitati a titolo di roaming internazionale extra-UE pari alla somma di euro € 20.334,25 oltre IVA (fattura n. 7X02578428 del 15 giugno 2017) e di euro 3.521,21 oltre IVA (fattura n. 7X03479190 del 14 agosto 2017).

L'operatore dovrà provvedere, altresì, al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2019;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza, presentata in data 14 novembre 2017 dalla xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante degli importi addebitati per traffico *roaming* ed il ritiro della pratica relativa al recupero crediti eventualmente aperta, mediante lo storno (o rimborso, mediante assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento) della:

- a) somma addebitata a titolo di roaming internazionale extra-UE pari ad euro euro 20.334,25 oltre IVA (fattura n. 7X02578428 del 15 giugno 2017)
- b) somma addebitata a titolo di roaming internazionale extra-UE pari ad euro 3.521,21 oltre IVA (fattura n. 7X03479190 del 14 agosto 2017)

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1), lettera a) e lettera b), dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 103 del 4 novembre 2019**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*