



DELIBERA N. 24/2024

Oggetto: Definizione della controversia XXX / TIM XXX (GU14/623546/2023)

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 31 ottobre 2024;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza protocollo numero 0202313 del 28 luglio 2023 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 29 settembre 2023, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 9 novembre 2023 rinviata all’11 gennaio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo dell'11 gennaio 2024;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

La posizione dell'istante

La società istante lamenta l'addebito in molte fatture di importi anomali sia per traffico roaming che per traffico wap .

In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) La società XXX ha ricevuto molte fatture nelle quali sono stati addebitati erroneamente costi per "roaming" quando invece la stessa operava, in territorio estero, con la connessione dati disattivata;
- b) tale procedura di disattivazione dei dati è sempre stata attuata quando il legale rappresentante della società si è recato all'estero all'aeroporto italiano prima della partenza autorizzando di volta in volta, il superamento della soglia, solo al fine di evitare il blocco dell'apparato mobile e della ricezione delle e-mail;
- c) l'addebito di importi anomali è avvenuto sia per il traffico roaming che per il traffico wap (Wireless Application Protocol) cioè un protocollo di connessione ad internet per telefoni cellulari;
- d) al fine di non incorrere più in questi addebiti anomali, il legale rappresentante ha anche modificato l'indirizzo APN "WAP.TIM.IT" sul proprio apparato telefonico, nonostante la già avvenuta disattivazione della connessione dati;
- e) le anomalie degli addebiti riguardano tutte le fatture emesse da febbraio 2020 a maggio 2023 collegate al contratto numero 88800099XXXX;
- f) la società istante evidenzia, infine, che identici addebiti erano stati effettuati nelle fatture emesse tra il 2018 ed il 2019, relative allo stesso contratto e per le quali è stata presentata apposita istanza di conciliazione (UG/230011/2020), chiusa con accordo conciliativo tra le parti il 12 maggio 2020;
- g) la presente istanza attiene alla contestazione di fatturazioni successive anch'essa viziata da traffico roaming / traffico wap non effettuato e/o non utilizzato. Pertanto non si tratta di superamento o meno della soglia prevista per il consumo dati ma di addebiti non riconosciuti e contestati.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) rimborso di euro 943,60 (novecentoquarantatré/60) per addebito di traffico non riconosciuto e/o non effettuato.

La posizione dell'operatore

TIM XXX con memoria depositata nei termini di legge contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) dalle verifiche eseguite non emerge che nelle fatture indicate dall'istante sia presente traffico roaming oltre soglia, tanto che i predetti conti telefonici risultano tutti saldati senza che sia pervenuta alcuna contestazione;
- b) la società istante, in particolare, ha prodotto delle fatture telefoniche anche diverse rispetto a quelle indicate nel formulario, tutte saldate e mai contestate in cui emerge che TIM ha fatturato traffico wap;
- c) tali fatture, molto vecchie ed emesse oltre il periodo temporale di 6 mesi in cui l'operatore è tenuto a conservare il traffico telefonico, riportano solo il traffico wap da cui non si comprende se effettuato in Italia oppure all'estero;
- d) in ogni caso, la delibera numero 326/10/CONS dell'Agcom prevede un limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a euro 50 (cinquanta/00) per mese per le utenze private e pari a euro 150 (centocinquanta/00) per utenze affari oltre ad un limite di euro 50 (cinquanta/00) per il traffico dati nei paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea;
- e) dalle fatture allegate da controparte, tali limiti non sono stati superati e, pertanto, a maggior ragione nulla è dovuto all'utente a titolo di rimborso;
- f) che l'unica fattura contenente traffico dati roaming extra soglia è la numero 7X0312XXXX del 15 giugno 2023, pari ad euro 46.256,14 (quarantaseimiladuecentocinquantasei/14), in cui la linea mobile 335 - 761XXXX ha fatto 37.820,49 di traffico roaming in Cina e negli Emirati Arabi in data 2 maggio 2023;
- g) al fine di disabilitare le funzioni di navigazione quando ci si reca all'estero è necessario che l'utilizzatore dello smartphone e non certo il gestore telefonico, intervenga sulle impostazioni di configurazioni escludendo una o più funzioni specifiche in relazione alla navigazione che si desidera effettuare, tanto sul territorio nazionale quanto all'estero;
- h) il traffico addebitato nelle fatture indicate dall'utente è dovuto e che ad oggi è presente un insoluto pari ad euro 46.303,59 (quarantaseimilatrecentotré/59) relativa all'unica fattura ad oggi non ancora pagata e cioè la numero 7X0312XXXX del 15 giugno 2023.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non meritano accoglimento e, dunque, vengono respinte per le seguenti motivazioni.

Le contestazioni della presente istanza attengono all'addebito di traffico roaming / traffico wap non effettuato e/o non utilizzato. Pertanto, come precisa l'istante, la materia del contendere non attiene al superamento o meno della soglia prevista per il consumo dati ma ad addebiti non riconosciuti e contestati.

Sostiene, infatti, l'istante che le anomalie degli addebiti riguardano tutte le fatture emesse da febbraio 2020 a maggio 2023 collegate al contratto numero 88800099XXXX e che per gli identici addebiti, relativi alle fatturazioni degli anni 2018 e 2019, è stata presentata apposita istanza di conciliazione (UG/230011/2020), chiusa con accordo conciliativo tra le parti il 12 maggio 2020.

In merito, al riferito disservizio, la presente Autorità non può non rilevare che l'istante non ha assolto all'onere probatorio su di lui incombente ai sensi dell'articolo 2697 del c.c. atteso che non ha prodotto alcuna prova. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità del principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudicante. Con riferimento al caso di specie, per ottenere la restituzione delle somme richieste, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, i reclami relativi ai presunti addebiti anomali perché solo il reclamo scritto ha valore probatorio e permette di avere contezza delle contestazioni mosse in ordine alla tipologia del disservizio e del periodo di riferimento (v. delibera Agcom numero 193/17/CIR). Avrebbe dovuto depositare in atti le fatture emesse da TIM con il dettaglio dei costi sostenuti per voce e dati, in riferimento anche alla tipologia di offerta contrattuale, peraltro anch'essa non acquisita al presente procedimento. Inoltre le fatture allegate dall'istante sono quelle scaricate dal "cassetto fiscale" e non la copia emessa da TIM e non sono tutte quelle elencate dall'utente nel formulario GU14, mancando gran parte delle fatture del 2020 ed essendo state allegate alcune fatture del 2019 non rientranti nel presente procedimento. La circostanza di fatto avanzata da parte istante circa il precedente accordo conciliativo (UG/230011/2020 e relativo verbale di accordo conciliativo del 12 maggio 2020), non rileva nella presente controversia in quanto attiene a fatturazioni pregresse. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento anche perché il traffico contestato attiene al solo traffico wap cioè al traffico effettuato per la trasmissione di dati/conessioni ad internet utilizzando la modalità wap (punto di accesso alla rete dati per la connessione: wap.tim.it) che non si comprende se sia stato generato in Italia o all'estero. In ogni caso, la delibera 326/2010/CONS prevede un limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) per mese per le utenze private e pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le utenze affari oltre ad un limite di euro 50,00 (cinquanta/00) per traffico dati nei paesi esteri diversi da quelli dell'Unione Europea che dalle fatture allegate da controparte non sembrerebbero essere stati superati e, pertanto, a maggior ragione nulla sembra essere dovuto all'utente a titolo di rimborso. Nel caso di specie è importante evidenziare, infine, che secondo le condizioni generali di contratto TIM gli eventuali reclami in merito agli importi fatturati devono essere inoltrati all'operatore nelle forme e nei termini ivi previsti. In assenza di tempestivo reclamo o comunque fuori dai termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, le fatture si intendono accettate dall'utente. Lo stesso operatore ha, infatti, dedotto che l'istante ha mancato di reclamare nei tempi gli addebiti anomali, omettendo di mettere il gestore nella condizione di poter effettuare le debite verifiche ed eventuali storni ove necessari.

Da ultimo si evidenzia che l'unica fattura contenente traffico dati Roaming extra soglia è la numero 7X0312XXXX, del 15 giugno 2023, pari ad euro 46.256,14 (quarantaseimila duecentocinquantasei/14), generata con la linea mobile 335 – 761XXXX. Tale fattura è stata reclamata ed è oggetto di altra istanza di definizione (GU14/642259/2023) e, pertanto, non rientra nella presente decisione.

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX / TIM XXX di rigettare l'istanza protocollo numero 0202313 del 28 luglio 2023 per i motivi di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Gucci)