

DELIBERA N. 017/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

c/

TELECOM ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 4 settembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/527/2012, con cui la [REDACTED] (di seguito, per brevità, "[REDACTED]") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 18 settembre 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive ed i documenti tempestivamente prodotti da entrambe le parti, nonché la replica dell'utente;

UDITO il solo gestore all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

– in quanto Ente Pubblico chiedeva, tramite il servizio dedicato ai clienti business Telecom n. 191, la consulenza di un agente Telecom per l'attivazione di un servizio di trasmissione di informazioni di pubblica utilità a mezzo di 39 schede sim dati (38 schede usate come riceventi ed una sola usata come trasmittente) a 38 pannelli informativi situati sul territorio di 13 Comuni facenti parte della [REDACTED]; l'utente riceve quindi la visita del consulente Telecom sig. Dante Faletto (Telecom Italia [REDACTED] – Business Market – Sales Business Centro – Senior Account) che, sentite le esigenze della [REDACTED], propone la stipula di un contratto M2M (Machine to Machine) in modalità Shared M che prevedeva un costo di attivazione per ogni Sim di € 10,00 oltre Iva senza ulteriori costi ricorsivi ed un canone mensile di € 125,00 oltre Iva comprensivo di 1.000 ore/mese di trasmissione dati (4.000 pacchetti/mese di 15 minuti ciascuno), e fatturazione a consumo (€ 2,00/ora) del traffico eccedente tale soglia;

– il 21.9.2010 l'utente riceve dal consulente Telecom, a mezzo email, proposta il cui oggetto recita: "Offerta Dati Telecom Italia" un prospetto riepilogativo dei "profili commerciali concordati" così sintetizzati: "Sim M2M base profilo standard e numeri fax/dati aggiuntivi – costo attivazione € 10, costi ricorsivi € 0. Bundle dati in configurazione basket in shared da scegliere secondo vostra desiderata. Attendo Vostre comunicazioni in merito, cordialmente, DF";

– il 12.10.2011 l'utente sottoscriveva pertanto il contratto per l'attivazione del profilo Internet in Mobilità Shared M per 30 schede Sim;

– il 24.10.2011 veniva stipulato il contratto (profilo tariffario Internet in Mobilità Shared M) per le restanti 9 Sim;

– entrambi i contratti prevedevano espressamente l'"opzione di documentazione traffico" in fattura;

– l'utente, ricevuta la prima fattura (n. 7x06249042) priva del dettaglio del traffico effettuato (così come le successive inviate dall'operatore), reclamava (19.1.2012) il mancato invio della documentazione del traffico asseritamente effettuato, l'addebito di costi non rintracciabili né nel profilo commerciale sottoscritto, né nella proposta di attivazione, né nelle comunicazioni scritte

dell'operatore; in particolare, venivano addebitati costi di attivazione "fax e dati" per € 805,75 non dovuti; addebiti di traffico asseritamente generati da Sim solo riceventi (pannelli di Monte Porzio Catone utenza 3666166057 e Colonna utenza 3666167408); il bundle contrattuale non veniva minimamente eroso e tutto il traffico dati effettuato veniva fatturato a consumo;

– la risposta ricevuta dall'operatore (21.2.2012) non poteva ritenersi adeguatamente motivata, posto che non conteneva il dettaglio del traffico richiesto, non chiariva quanto richiesto in ordine alla regolarità degli addebiti contestati, non risultava nominalmente sottoscritta da alcun responsabile Telecom; il dettaglio del traffico veniva inviato da Telecom solo in data 30.3.2012 ed a seguito degli ulteriori reclami del 23.2.2012 e 19.3.2012: neppure tale invio poteva tuttavia ritenersi "adeguata risposta al reclamo" posto non conteneva alcuna risposta in merito a tutte le altre questioni sollevate dall'utente (addebito di costi di attivazione non presenti in contratto; fatturazione a consumo del traffico dati);

– ricevute le fatture successiva alla prima (tra cui n. 7x00580452), neppure queste contenevano il dettaglio del traffico effettuato, e pertanto, rilevato l'addebito di voci e traffico non conformi al profilo contrattuale sottoscritto, l'utente inviava ulteriori reclami, senza ricevere esaustiva risposta da Telecom;

– tra gli addebiti di traffico, l'utente contestava altresì che alcuni erano relativi a utenze utilizzate solo come riceventi, inidonee a produrre traffico uscente; addirittura, nel caso delle utenze di cui ai pannelli di Monte Porzio Catone (utenza 3666166057) e di Colonna (utenza 3666167408) l'asserito traffico addebitato in fattura sarebbe stato effettuato in data anteriore alla posa in sito delle rispettive schede Sim, come certificato dal verbale di collaudo del 18.11.2011 e 23.11.2011;

– l'utente chiedeva pertanto lo storno dei costi di attivazione "fax e dati" (fatt. n. 7x06249042), nonché lo storno del traffico fatturato a consumo; lo storno della fatt. n. 7x00580452 e corretto ricalcolo con compensazione; l'indennizzo ex art. 12, comma 3 e art. 8, comma 1 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 19.1.2012 (data del 1° reclamo) al 17.3.2013 (data ultima per la definizione del procedimento) per € 2.115,00; nonché indennizzo ex art. 11 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 19.1.2012 (data del 1° reclamo) al 17.3.2013 (data ultima per la definizione del procedimento) per € 400,00; con richiesta di riportare entrambi gli indennizzi alla data effettiva di definizione del procedimento; oltre alle spese dei 3 procedimenti di conciliazione (udienze rispettivamente tenutesi il 3.7.2012 ed il 26.9.2012; la terza ancora da esperire) per complessivi € 800,00.

– Ulteriori reclami sono stati svolti dall'utente anche relativamente a fatture pervenute successivamente al deposito dell'istanza di definizione: tali reclami hanno tutti ad oggetto l'errata fatturazione non conforme al contratto, con particolare riguardo all'addebito di traffico dati fatturato a consumo anziché considerato come ricompreso nel bundle mensile assegnato, nonché, in taluni casi, il mancato assolvimento, da parte del gestore telefonico, dell'obbligo contrattualmente assunto di inviare i tabulati del traffico addebitato contestualmente ed unitamente alle fatture medesime.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione per difformità dell'oggetto delle contestazioni in sede di tentativo di conciliazione (su fattura n. 7x00580452) ed in sede di definizione ove la materia del contendere

veniva ampliata anche a fatturazioni successive e diverse non oggetto del tentativo di conciliazione (fatt. n. 7x06249042); nel merito, l'operatore deduceva che l'utente aveva sottoscritto un contratto business che prevedeva un bundle esclusivamente per il traffico dati nazionale effettuato attraverso i punti di accesso (APN) così identificati: apnibox.ti.it; apn aziendali (nomeazienda.tim.it); multiservizio (business.tim.it); vpn.network.tim.it. e che *“analizzando la fattura n. 7x06249042 in contestazione, si rileva che è evidente che l'importo contestato è riferibile a traffico non incluso nel bundle dell'offerta (sms, Fax/Dati) a esclusione del traffico dati web a tempo (0,50€) che sarebbe dovuto essere incluso nel bundle. Sul punto è necessaria una precisazione in merito al traffico “Fax/Dati”: tale traffico non è incluso nella tariffa “flat” in quanto, a dispetto del nome, trattasi di un traffico non dati, ma Voce/GSM. ...detto servizio è previsto a pag 5 del contratto”*. Quanto alla contestazione relativa all'addebito dei costi di attivazione per € 805,74 + Iva, Telecom deduceva che *“per usufruire di tale servizio” (Fax/Dati) “vengono fornite al cliente 2 numerazioni addizionali: il numero di fax, che consente di ricevere solo fax; il numero dat, che consente di ricevere dati. Ogni additional number ha un costo di attivazione di € 10,33 + Iva”*. Riportava quindi uno “specchietto” relativo alla descrizione dell'opzione “fax/dati entrante” così descritta *“Attraverso l'attivazione del servizio addizionale “Fax e Dati Entrante” il cliente riceverà automaticamente, da linee analogiche, dati entranti mediante l'additional number dati. Per l'eventuale ricezione dei fax entranti il cliente dovrà richiedere l'attivazione dell'ulteriore additional number Fax. Il costo per l'attivazione dei suddetti additional number (massimo due) e del relativo servizio sarà valorizzato nel seguente modo: Contributo Attivazione del servizio (per utenza): € gratuito”*. Deduceva quindi Telecom che il 17.1.2012 e il 18.1.2012 la Comunità contattava il servizio clienti presumibilmente per informazioni sulla fattura n. 7x06249042; il 19.1.2012 l'utente inviava reclamo scritto di contestazione della fattura n. 7x06249042, relativamente agli addebiti di € 805,74 + Iva per attivazione fax e dati; € 30,66 per ogni utenza; addebito di traffico per € 177,40. Il 3.2.2012 Telecom gestiva il reclamo e *“segnalava a sistema: “dai controlli eseguiti si evince che il cliente ha chiesto in fase di stipula l'attivazione di 39 utenze sim card M2M-Base 1 con servizio fax e dati ed il sac Internet Shared di € 125 con a disposizione 4000 minuti; inoltre, dalla documentazione, si evidenzia la richiesta dell'additional number il cui costo di attivazione è € 10,33 a numero e poiché su ogni linea dati sono stati attivati 2 additional number, 1 per fax e 1 per fax e dati, l'importo di € 805,74 è corretto così come sono regolari gli importi fatturati per costo di attivazione € 10,00 per ogni M2M per un importo di € 390,00”*. Telecom contattava quindi telefonicamente l'utente confermando la regolarità degli importi e veniva altresì inviata una comunicazione scritta il 21.2.2012 in cui si ribadiva quanto già comunicato telefonicamente. Sul mancato invio dei tabulati di traffico Telecom evidenziava che *“la richiesta dell'utente è sempre stata incompleta”* e che, nonostante ciò, inviava i tabulati relativi al traffico di ottobre/novembre 2011 in data 29.3.2012; seguivano altri reclami e richieste di tabulati.

Telecom prendeva altresì posizione sulle fatture successive, ferma l'eccezione di inammissibilità dell'istanza di definizione per ampliamento dell'oggetto del procedimento di conciliazione, deducendo di avere gestito il reclamo del 24.5.2012 (avente ad oggetto la fattura relativa al 3° bimestre 2012, con richiesta dei relativi tabulati di traffico e richiesta di invio del dettaglio anche per le fatturazioni successive) con risposta del 6.6.2012, con cui inviava i detti tabulati. Rilevava che l'addebito di € 87,05 + Iva esposto in fatt. n. 7x00580452 (2° bim. 2012) essendo riferibile a traffico

wap (apn wap.tim.it) non era pertanto incluso nel bundle della Internet in Mobilità Shared M, e che pertanto la fatturazione era corretta.

Quanto ai reclami dell'utente, questi erano stati tutti correttamente riscontrati da Telecom entro la tempistica contrattualmente prevista (30 giorni solari dalla ricezione).

Telecom concludeva pertanto per la declaratoria di inammissibilità dell'istanza, ovvero, nel merito, per il suo rigetto.

c) Con replica tempestivamente depositata, l'utente contestava quanto dedotto da Telecom. Sull'eccezione di inammissibilità dell'istanza di definizione perché contenente fatti nuovi e diversi da quelli oggetto del tentativo di conciliazione, l'utente deduceva che l'oggetto dell'istanza di definizione è la corretta interpretazione ed applicazione del contratto, che ha dispiegato i suoi effetti su tutte le fatture emesse da Telecom, e che anche l'oggetto dell'istanza di conciliazione discussa il 26.9.2012 (prot. n. 7478/2012 su fatt. relative al 3° e 4° bim. 2012) doveva ritenersi riunito nell'unica procedura di definizione pendente; che, così definito l'oggetto, la materia del contendere doveva ritenersi unica ed afferente la fatturazione di Telecom in applicazione del contratto sottoscritto nonché, sotto altro profilo, la responsabilità del gestore per quanto sottaciuto – relativamente ai costi aggiuntivi – dal proprio sales manager in sede di stipula; del resto, a conferma di ciò, anche in sede di udienza per il tentativo di conciliazione del 3.7.2012 (prot. n. 5530/2012 su fatt. relativa al 1° bim. 2012) l'utente aveva chiesto “lo storno delle fatture, il ricalcolo delle successive, nonché l'applicazione del contratto sottoscritto”. L'utente contestava altresì di avere mai ricevuto delucidazioni telefoniche da parte di Telecom sulla correttezza della fatturazione e del calcolo, avendo ricevuto solo comunicazioni scritte, prodotte agli atti, che non potevano ritenersi adeguata risposta ai reclami inoltrati. Non era affatto evidente, come dedotto da Telecom, che l'importo contestato fosse “*riferibile a traffico non incluso nel bundle dell'offerta (sms, fax/dati)*”. In sede di consulenza con il sales manager di Telecom e di successiva stipula del contratto, l'utente aveva chiaramente illustrato le modalità di invio dei dati ai pannelli attraverso un modem, ed il sales manager aveva confermato che dette trasmissioni potevano essere incluse nel bundle: “l'unica accortezza da lui suggerita fu costituita dall'attivazione dell'opzione fax e dati, che fu effettivamente concordata per tutte le sim”; ciò che l'utente reclamava, relativamente a tale attivazione, era l'applicazione di costi non rinvenibili nel contratto; gli additional numbers (fax e dati), inoltre, non erano mai stati comunicati all'utente. L'affermazione di Telecom secondo cui “*il bundle è applicabile esclusivamente al traffico dati attraverso i punti di accesso APN...*” era smentita dallo stesso contratto sottoscritto dove tale limitazione non era indicata per il Sac prescelto dall'utente Internet in Mobilità Shared M. L'affermazione di Telecom secondo cui “*il traffico fax/dati ... a dispetto del nome...trattasi di traffico non dati ma voce/gsm...*” confermava il comportamento ingannevole dell'operatore, che aveva consigliato un certo tipo di servizio come il più confacente alle esigenze del cliente, salvo poi rendere il medesimo servizio non solo più oneroso di quanto prospettato, a causa della presenza di ulteriori costi prima sottaciuti, ma di fatto inutilizzabile o inutilizzato (il bundle non era mai stato minimamente eroso, e tutto il traffico dati fatturato a consumo). L'utente contestava altresì gli specchietti riepilogativi dei costi contenuti nella memoria Telecom, di cui non vi era traccia nella proposta di contratto, nel contratto o nelle C.G.C., e ciò a riprova della mancanza di trasparenza contrattuale. Sulla richiesta di invio del dettaglio di traffico unitamente alle fatture, l'utente deduceva l'inadempimento di Telecom che non vi aveva

provveduto se non su reclamo e sollecito dell'utente stesso. Le richieste di documentazione del traffico di cui alle fatture relative al 4° e 5° bim. 2012 erano ancora inevase.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

d) All'udienza del 6.2.2013, alla presenza della sola Telecom, il Legale Istruttore, preso atto della mancata comparizione dell'utente, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

Delimitazione della materia del contendere.

Telecom ha dedotto l'inammissibilità della presente istanza di definizione, in quanto contenente fatti e circostanze diverse da quelle prospettate dall'utente in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

La presente procedura trae origine dall'istanza di conciliazione prot. Corecom Lazio n. 5530/2012 del 24.5.2012, avente ad oggetto il contratto n. 888010518794 di tipo business relativamente al quale l'utente lamentava problematiche inerenti spese/fatturazioni non giustificate, addebito di traffico non riconosciuto, trasparenza contrattuale. Nell'istanza veniva espressamente contestata la fattura n. 7x06249042 del 15.12.2011 (la prima emessa da Telecom e contenente, tra gli altri, i costi di attivazione contestati dall'utente). La relativa udienza si è tenuta il 3.7.2012 alla quale l'utente ha lamentato "l'emissione di fatture non conformi alle clausole contrattuali" ed ha chiesto "lo storno delle fatture, il ricalcolo delle successive, nonché l'applicazione del contratto sottoscritto". La "fattura successiva" è la n. 7x00580452 del 14.2.2012. Quelle ancora successive sono oggetto dell'istanza di conciliazione che segue.

Con istanza di conciliazione prot. Corecom Lazio 7478/2012 del 20.7.2012, avente ad oggetto il medesimo contratto n. 888010518794, l'utente contestava le fatture n. 7x01458352 del 16.4.2012 (citata in istanza di conciliazione) e n. 7x02800123 del 14.6.2012 (a seguito di richiesta dell'utente del 10.9.2012 di integrazione del tentativo di conciliazione): all'udienza del 26.9.2012 "lo storno ed il ricalcolo delle fatture contestate e il dettaglio del traffico". Il tentativo si concludeva con esito negativo.

Con la presente istanza di definizione, l'utente ha chiesto lo storno ed il ricalcolo delle fatt. n. 7x06249042 e n. 7x00580452; l'applicazione corretta delle modalità di calcolo alle fatture successive; oltre agli indennizzi. In sede di memoria difensiva, l'utente espressamente richiama anche il proc. di conciliazione n. 7478/2012 e le fatture n. 7x01458352 del 16.4.2012 e n. 7x02800123 del 14.6.2012.

L'utente ha poi contestato anche le fatture emesse successivamente, informandone il Corecom Lazio, senza tuttavia produrre copia delle stesse.

L'utente ha contestato l'eccezione di inammissibilità di Telecom, deducendo – con osservazione che questo Corecom Lazio conferma nella fondatezza - che oggetto del presente contenzioso è l'interpretazione e corretta applicazione, in sede di fatturazione, del contratto sottoscritto. Non vi è pertanto dubbio che oggetto della presente istanza di definizione sono tutte le fatture relativamente alle quali si è già svolto il tentativo di conciliazione (n. 7x06249042 del 15.12.2011; n. 7x00580452 del 14.2.2012; n. 7x01458352 del 16.4.2012; n. 7x02800123 del 14.6.2012) e che risultano prodotte agli atti del procedimento; osta invece all'esame delle ulteriori e successive fatture, la loro mancata produzione nel presente procedimento, posto che, in caso contrario, anch'esse ne avrebbero potuto far parte, trattandosi, come detto, della corretta applicazione di un contratto che dispiega nel tempo i suoi effetti.

Il contratto sottoscritto.

I costi di attivazione dei servizi.

Per la soddisfazione delle proprie esigenze "aziendali", l'utente si è rivolto a Telecom, chiedendo una consulenza per l'individuazione del prodotto più adatto allo scopo. Ricevuta la visita del consulente Telecom, cui l'utente ha illustrato nel dettaglio le modalità operative e le conseguenti necessità (contratto per la trasmissione di dati) Telecom, e per essa il proprio agente commerciale, inviava a mezzo email del 21.9.2011, in atti e non contestata da Telecom, la proposta di contratto, riepilogandone le caratteristiche essenziali ed i costi, così descritti: "Sim M2M base profilo standard e numeri fax/dati aggiuntivi – costo attivazione € 10, costi ricorsivi € 0. Bundle dati in configurazione basket in shared da scegliere secondo vostra desiderata".

Nella medesima mail viene riportato il prospetto relativo alle "Condizioni offerta Machine to Machine", ove il servizio M2M viene così definito e descritto: "*Il profilo tariffario M2M consente di effettuare traffico internet/intercom, wap, sms: più in generale il profilo M2M consente di svolgere applicazioni dedicate all'Azienda che richiedono esclusivamente una connettività dati ...Le M2M hanno la caratteristica di essere bloccate al traffico in fonia entrante ed uscente; le M2M sono abilitate in maniera nativa alla sola trasmissione di dati ed sms..*". Seguivano quindi le condizioni economiche del profilo tariffario M2M, ove venivano esposti i costi di attivazione pari ad € 10,00 oltre Iva, nonché i costi a consumo del traffico fax e dati, e di quello sms. Il consulente Telecom inviava altresì le condizioni economiche del Profilo Commerciale Internet in Mobilità Shared con One Pack, in cui l'offerta viene così descritta: "*..è un'offerta rivolta alle Aziende..., già titolari o contestualmente sottoscrittori di un contratto Multibusiness, che abbiano altresì attivato un qualsiasi profilo tariffario fonia. Tale offerta consente di: poter fruire di un bundle di minuti di traffico dati condiviso tra tutte le nuove sim M2M richieste indicate nella proposta di attivazione e le linee del contratto fonia, se sulla linea non è già attiva una opzione dati; contestualmente all'attivazione*

dell'opzione dati procedere all'acquisto di una Pen Drive High Speed con connessione fino a 7,2Mbps....a condizioni agevolate. Per poter aderire all'Offerta, il cliente dovrà pertanto richiedere l'attivazione dell'opzione dati a contratto a scelta tra i profili disponibili di "Internet in Mobilità Shared S, M o L" e richiedere la One Pack per l'acquisto della Pen Drive. ... L'opzione dati a contratto (di seguito definita opzione tariffaria e/o SAC) prevede un pacchetto di minuti di traffico nazionale, a scelta tra i 3 bundle disponibili condiviso tra tutte le linee del contratto con le seguenti caratteristiche: ... Internet in Mobilità Shared M: tariffa bundle che si applica a tutte le linee del contratto che condividono un bundle di 1000 ore di traffico a sessioni di 15 minuti (ovvero 4000 sessioni da 15 minuti) ad un canone complessivo di € 125,00/mese i.e.; superate le ore di traffico incluse nel bundle è prevista una tariffazione a consumo di 2€/ora (0,5€/sessione)". L'utente, ritenendo pertanto che l'agente commerciale Telecom avesse correttamente individuato il prodotto più rispondente alle proprie necessità, sottoscriveva due contratti (12.10.2011 e 24.10.2011) per nn. 39 sim.

Gli unici costi di attivazione sono quelli evidenziati nelle "Condizioni di Offerta Machine to Machine Base" allegate alla mail del 21.9.2011 inviata dal sales manager di Telecom, e pari ad € 10,00 oltre Iva per ogni Sim attivata (tot. 39 Sim); in nessun punto della proposta di attivazione o del contratto è dato riscontrare quanto affermato da Telecom in memoria difensiva circa gli ulteriori costi di attivazione degli additional numbers per € 10,33 ciascuno; lo stesso sales manager, nel riassumere le caratteristiche ed i costi del prodotto offerto e consigliato, si premurava di indicare "Sim M2M base profilo standard e numeri fax/dati aggiuntivi – costo attivazione € 10, costi ricorsivi € 0", ingenerando nell'utente il convincimento che nel costo di attivazione indicato per € 10,00 a Sim, fosse compresa l'attivazione delle "Sim M2M base profilo standard e numeri fax/dati aggiuntivi".

L'addebito dei costi di attivazione dei "numeri fax/dati aggiuntivi" per € 10,33 oltre Iva ciascuno, per complessivi € 805,74 oltre Iva al 21% non sono pertanto dovuti, essendo per contratto dovuti i soli costi di attivazione una tantum di € 10,00 oltre Iva per ciascuna delle 39 Sim attivate, per complessivi € 390,00 + Iva al 21%.

Deve pertanto disporsi lo storno della somma di € 974,94 (= € 805,74+21%) dalla fattura n. 7x06249042 del 15.12.2011.

Sugli addebiti del traffico dati.

L'utente ha lamentato l'addebito di tutto il traffico dati a consumo, ritenendolo illegittimo perché non considerato come ricompreso nel bundle contrattuale che prevedeva 1.000 ore/mese di trasmissione dati (4.000 pacchetti/mese di 15 minuti ciascuno), e fatturazione a consumo (€ 2,00/ora) del solo traffico eccedente tale soglia. La mancata fruizione bundle non è contestata da Telecom, che anzi ammette che tutto il traffico è stato fatturato a consumo, è chiaramente riscontrabile nella fatt. n. 7x06249042 del 15.12.2011, con addebito di traffico – sub specie "Traffico Voce – Categoria Fax/Dati" - per € 176,51 oltre Iva 21%, e di traffico "Dati Web a Tempo – Categoria Dati" per ulteriori € 0,50 oltre Iva 21%.

Telecom ha dedotto che il contratto sottoscritto prevedeva un bundle esclusivamente per il traffico dati nazionale effettuato attraverso i punti di accesso (APN) così identificati: apnibox.ti.it; apn aziendali (nomeazienda.tim.it); multiservizio (business.tim.it); vpn.network.tim.it. e che "analizzando la fattura n. 7x06249042 in contestazione, si rileva che è evidente che l'importo

contestato è riferibile a traffico non incluso nel bundle dell'offerta (sms, Fax/Dati) a esclusione del traffico dati web a tempo (0,50€) che sarebbe dovuto essere incluso nel bundle. Sul punto è necessaria una precisazione in merito al traffico "Fax/Dati": tale traffico non è incluso nella tariffa "flat" in quanto, a dispetto del nome, trattasi di un traffico non dati, ma Voce/GSM".

Le argomentazioni di Telecom non sono condivisibili, sono smentite dalla documentazione contrattuale e sono del tutto sformite di supporto probatorio.

Da un lato, infatti, il prospetto relativo al "Profilo Commerciale Internet in Mobilità Shared con One Pack", allegato alla mail di proposta del 21.9.2011 del sales manager Telecom, indica chiaramente che gli "scenari di traffico inclusi nel Pacchetto" e citati da Telecom nella memoria difensiva sono riferibili al solo Sac denominato "Internet in Mobilità Shared S" e non anche a quello "Shared M" prescelto dall'utente e pacificamente oggetto del contratto sottoscritto che, al contrario del Shared S, non prevede alcuno di scenario di traffico; d'altro lato, le stesse "Condizioni offerta Machine to Machine", descrivono il servizio M2M come: *"Il profilo tariffario M2M consente di effettuare traffico internet/intercom, wap, sms: più in generale il profilo M2M consente di svolgere applicazioni dedicate all'Azienda che richiedono esclusivamente una connettività dati ...Le M2M hanno la caratteristica di essere bloccate al traffico in fonia entrante ed uscente; le M2M sono abilitate in maniera nativa alla sola trasmissione di dati ed sms..", con ciò smentendo quanto affermato da Telecom in memoria difensiva secondo cui "Sul punto è necessaria una precisazione in merito al traffico "Fax/Dati": tale traffico non è incluso nella tariffa "flat" in quanto, a dispetto del nome, trattasi di un traffico non dati, ma Voce/GSM";* tale affermazione, infine, è del tutto sformita di prova, il cui onere incombe su Telecom, non potendosi lo stesso ritenere assolto mediante la produzione della bolletta telefonica, peraltro contestata dall'utente, che riporta solo un dato contabile senza nulla dire relativamente alle differenti modalità di fatturazione del traffico. Ad abundantiam si rileva inoltre che ove effettivamente il *"traffico "Fax/Dati.... non "* fosse *"incluso nella tariffa "flat" in quanto, a dispetto del nome, trattasi di un traffico non dati, ma Voce/GSM"* e in quanto tale è fatturato, allora il contratto M2M proposto da Telecom, e per essa dal proprio sales manager, ed il profilo commerciale Internet in Mobilità Shared M, resterebbe del tutto inutilizzato dall'utente, il quale non potrebbe mai avvalersi del bundle contrattuale – che infatti non risulta essere mai stato eroso – dovendone invece sostenere il costo di abbonamento mensile per € 125,00: costo che non troverebbe alcuna giustificazione, qualora, come accaduto, tutto il traffico generato, venisse contabilizzato a consumo e non invece considerato come facente parte del bundle contrattuale. In altre parole, il contratto suggerito da Telecom all'utente, dopo averne valutato le concrete esigenze, non sarebbe affatto idoneo a soddisfare quelle esigenze; il contratto, inoltre, non risponderebbe affatto ai criteri di trasparenza di cui alla normativa di settore e, in particolare, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e della Delibera 179/03/CSP.

Deve pertanto disporsi lo storno della somma di € 214,18 (€ 176,51 + Iva 21% per addebito Fax/Dati + € 0,50 + Iva 21% per addebito Dati web a tempo, che per stessa ammissione di Telecom avrebbe dovuto essere ricompreso nel bundle) dalla fatt. n. 7x06249042 del 15.12.2011; nonché lo storno della somma di € 105,01 (€ 84,99 per addebito Fax/Dati + € 0,80 per addebito connessione wap + € 1,00 connessione wap a tempo, il tutto oltre Iva al 21%) dalla fatt. n. 7x00580452 del 14.2.2012; € 64,22 (€ 32,41 + Iva 21% per addebito traffico Fax/Dati, oltre ad € 25,01 addebitata per "Mora mancato pagamento 1BIM2012") dalla fatt. n. 7x02800123 del 14.6.20

Indennizzi.

L'utente ha chiesto liquidarsi l'indennizzo di € 2.115,00 ex combinato disposto di cui agli artt. 12 e 8, comma 1 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la ripetuta violazione dell'obbligo contrattualmente assunto di invio della documentazione di traffico unitamente alle fatture.

Sul mancato invio della documentazione attestante il traffico generato, Telecom ha dedotto che *“la richiesta è sempre stata incompleta”*, non considerando che – trattandosi di obbligazione assunta da Telecom direttamente in contratto – non vi era alcuna necessità di una *“richiesta”* dell'utente.

Inoltre, la condotta di Telecom in sede di trattativa e di successiva stipula del contratto, il contenuto della mail del 21.9.2011 del sales manager – in cui chiaramente si affermava che il costo di attivazione indicato di € 10,00 riguardava *“Sim M2M base profilo standard e numeri fax/dati aggiuntivi”*, nonché la formulazione stessa del contratto e delle condizioni generali, consentono di affermare la violazione, da parte di Telecom, del disposto dell'art. 4 della Delibera 179/03/CSP e dell'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, secondo i quali l'utente ha diritto ad essere informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il suo diritto di scelta e la possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Tali informazioni non sono state rese dall'operatore all'utente neppure in esito ai reclami scritti svolti (il primo dei quali in data 19.1.2012), bensì solo in sede di memoria difensiva (18.10.2012), ove Telecom ha per la prima volta esposto e giustificato il proprio metodo di addebito del traffico fax/dati, ritenendolo traffico voce/gsm e come tale contabilizzato, rendendo in tal modo del tutto inutile ed inutilizzato il bundle contrattuale proposto da Telecom e per il quale l'utente si trova esposto a corrispondere mensilmente l'importo di € 125,00 oltre Iva, senza tuttavia avere mai usufruito del servizio *“flat”* in esso ricompreso.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 1 e 3 del Regolamento Indennizzi, spetta all'utente un indennizzo, da calcolarsi per analogia prendendo a riferimento il parametro previsto dall'articolo 8, comma 1 del Regolamento, per il periodo 19.1.2012 (data del primo reclamo) – 18.10.2012 (data di deposito della memoria difensiva in cui Telecom *“illustra”* le modalità di addebito del traffico), per complessivi € 1.365,00.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha depositato copia dei numerosi reclami inoltrati (il primo del 19.1.2012), con i quali chiedeva l'invio dei tabulati di traffico, come peraltro contrattualmente previsto, e contestava l'addebito a consumo del traffico generato che doveva invece considerarsi ricompreso nel bundle contrattuale, chiedendo delucidazioni in merito.

Mentre i tabulati del traffico sono stati, pur con qualche difficoltà e ritardo, infine trasmessi all'utente (almeno quelli relativi al 1, 2 e 3 bimestre 2012), per quanto attiene alla contestazione relativa alla fatturazione, Telecom si è limitata a confermare la correttezza degli addebiti con affermazione del tutto generica, senza entrare nel merito della specifica doglianza dell'utente: le effettive modalità di calcolo del traffico, al di là della loro legittimità, sono state comunicate all'utente, per iscritto, solo con la memoria difensiva del 18.10.2012, e sono state probabilmente

illustrate oralmente in sede di udienze per il tentativo di conciliazione del 3.7.2012 e del 26.9.2012, prima occasione di incontro e chiarimento tra utente e gestore telefonico.

La materia dei reclami è regolata dall'articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché dal successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che "In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti"; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e delle Condizioni Generali di Contratto.

Per la determinazione dell'indennizzo, considerato l'orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art. 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerati i reclami e le date degli stessi, detratto il tempo utile alla risposta, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta ai reclami di € 208,00.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, valutata la complessità della materia del contendere e le difese svolte dalle parti, la loro partecipazione al procedimento di conciliazione e di definizione, attesa l'assenza dell'utente all'udienza di discussione, ma considerato tuttavia che il presente procedimento trae origine da due procedimenti di conciliazione, si ritiene equo liquidare l'importo di € 200,00 a titolo di rimborso spese delle procedure di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla [REDACTED] [REDACTED] nella istanza di definizione della controversia presentata in data 4 settembre 2012 nei confronti dell'operatore Telecom Italia [REDACTED] sia da accogliere nei limiti esposti in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla [REDACTED] [REDACTED] in data 4.9.2012.

La società TELECOM ITALIA [REDACTED] è pertanto tenuta a:

1) disporre storno della somma di € 974,94 dalla fattura n. 7x06249042 del 15.12.2011; lo storno della somma di € 214,18 dalla fatt. n. 7x06249042 del 15.12.2011; lo storno della somma di € 105,01 dalla fatt. n. 7x00580452 del 14.2.2012; lo storno della somma di € 64,22 dalla fatt. n. 7x02800123 del 14.6.2012.

La società TELECOM ITALIA [REDACTED] è altresì tenuta a:

2) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 1.365,00= (milletrecentosessantacinque /00=) a titolo di indennizzo ex artt. 12, comma 1 e 3, e art. 8, comma 1 Delibera 73/11/CONS, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 208,00= (duecentootto/00=) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 delibera 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 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 delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014.

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia