

DELIBERA DL/049/15/CRL/UD del 30 marzo 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. MICOCCI/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/244/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 30 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997 n. 249, recante “ *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “ *Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. G. Micocci presentata in data 14 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom – l’attivazione del servizio non richiesto di traffico dati tramite apn i-box e la mancata/ritardata risposta a distinti reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) Il reclamo del 2 febbraio 2012 relativo al traffico voce e dati dei mesi di agosto e settembre 2011 era stato riscontrato con ritardo il 3 ottobre 2012;

- b) Al reclamo del 5 dicembre 2012, concernente gli addebiti per connessioni non riconosciute, l'operatore aveva risposto il 4 febbraio 2013, comunicando di non aver riscontrato anomalie e che l'abilitazione al traffico dati tramite apn i-box era in essere dal maggio 2008, data di sottoscrizione del contratto;
- c) Il servizio era stato attivato in assenza di qualsivoglia richiesta dell'utente;
- d) I successivi reclami e contestazioni del traffico addebitato erano rimasti privi di concreto riscontro.

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

- i. Applicazione della sanzione di cui all'art. 98 Codice delle Comunicazioni Elettroniche
- ii. Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 2 febbraio 2012
- iii. Indennizzo per mancata risposta agli ulteriori reclami
- iv. Indennizzo per attivazione servizio non richiesto (traffico dati tramite i-box)
- v. Spese di cancelleria

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha contestato la fondatezza delle domande dell'utente, precisando di aver dato riscontro ai reclami pervenuti, che il traffico risultante sui sistemi era stato regolarmente effettuato ed era stato tariffato in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte e accettate dall'utente.

Motivazione della decisione

Preliminarmente viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 98 Codice delle Comunicazioni Elettroniche, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione.

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

Sull'attivazione non richiesta del servizio

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta del servizio di traffico dati tramite i - box, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta per la seguente ragione.

E' in atti la Richiesta di adesione all'offerta di Servizi di Telefonia disciplinati dall'art. 20 del contratto stipulato tra Telecom e Ministero dell'Interno, sottoscritta dall'utente il 30 gennaio 2008, da cui risulta che l'utente ha preso visione e sottoscritto l'informativa relativa al funzionamento, condizioni di utilizzo e modalità di fruizione dell'Offerta.

E' altresì in atti, prodotta dall'utente, la disciplina dei Piani Tariffari Allegato 1-bis "Servizi Attivi", ove si legge testualmente: " *Nell'ambito del Piano Tariffario richiesto, sulle linee fonia sono automaticamente attivati i seguenti servizi (.....) 3. Servizio GPRS descritto nel paragrafo 3)*":

In tale paragrafo si legge: *“La linea mobile è abilitata ad effettuare traffico dati GPRS sia nazionale che internazionale, pertanto tutti i clienti Multibusiness TIM in possesso di un terminale GPRS, opportunamente configurato, sono abilitati ad effettuare traffico in modalità GPRS senza sostenere nessun costo fisso (contributo attivazione, canone mensile), né oneri gestionali. Il Servizio sarà valorizzato solo dal momento della prima chiamata effettuata secondo tale modalità trasmissiva, in base alle seguenti tariffe..... L’eventuale disattivazione del servizio di trasmissione dati GPRS, sulle singole linee del cliente, potrà essere richiesta al servizio Assistenza Clienti Business.....”*.

Le condizioni economiche di Telecom, anch’esse prodotte dall’utente, al punto 2, precisano che *“tutte le utenze potranno essere abilitate ai servizi SMS, MMS e GPRS alle condizioni riportate in tabella”*.

Dalla lettura sistematica di tutta la documentazione contrattuale fornita dall’utente, si evince pertanto che, al momento della sottoscrizione del contratto, l’utente era a conoscenza: a) che sulla linea fonia sarebbe stato automaticamente attivato il servizio GPRS; b) che, ove in possesso di un terminale GPRS opportunamente configurato, sarebbe stato abilitato al traffico in modalità GPRS; c) che il servizio sarebbe stato valorizzato dal momento della prima chiamata effettuata secondo tale modalità trasmissiva; d) che, ove avesse voluto disattivare il servizio, avrebbe dovuto farne richiesta al Servizio Assistenza Clienti Business; e) che tutte le utenze avrebbero potuto essere abilitate ai servizi SMS, MMS e GPRS alle condizioni riportate in tabella.

L’utente ha dichiarato di non aver mai intrapreso né autorizzato la necessaria configurazione del terminale e a questo ricollega la lamentata non richiesta attivazione del servizio.

Contrariamente a quanto ritenuto dall’utente, l’eventuale configurazione non voluta del terminale è una circostanza assolutamente irrilevante rispetto alla volontà di attivazione del servizio e non è quindi prova della fondatezza della domanda svolta.

Occorre infatti tenere ben distinte tra loro l’attivazione del servizio GPRS e l’abilitazione al traffico in modalità GPRS per i clienti in possesso di un terminale opportunamente configurato.

La prima – attivazione del servizio - era prevista per contratto, in maniera automatica. La seconda – abilitazione al traffico - era successiva all’intervenuta attivazione del servizio, per i possessori di un terminale GPRS opportunamente configurato.

Ad ulteriore conferma dell’automaticità dell’attivazione è il fatto che, secondo la documentazione contrattuale, occorre una esplicita richiesta per l’eventuale disattivazione del servizio di trasmissione dati GPRS.

Pertanto, nel caso di specie, non ricorre l’ipotesi dell’attivazione non richiesta delineata dall’istante, essendo l’attivazione del servizio contrattualmente prevista in via automatica per tutti gli utenti che aderirono alla Convenzione, ed essendo nello specifico l’utente perfettamente a conoscenza delle condizioni contrattuali.

Si rileva infine che l’utente non ha comunque neppure provato di possedere un terminale che richiedesse l’opportuna configurazione per l’abilitazione al servizio. Al contrario, sulla base di quanto dallo stesso dichiarato, è ragionevole ritenere che il terminale in suo possesso fosse nativamente configurato su quell’apn (o per gestore o per tipo di apparecchio) e che, pertanto, come previsto dal contratto, fosse abilitato a quel tipo di traffico dal momento della prima chiamata effettuata. Afferma infatti l’utente che, avendo riscontrato ancora traffico anomalo a maggio 2013, *“telefonicamente, con l’ausilio di un tecnico, lo scrivente si accertava del tipo di apn presente sul*

telefono usato con il numero di cui alla presente doglianza. Nella circostanza veniva modificato l'apn e veniva impostato in modo da non potersi più collegare ad Internet".

Quindi, sulla base di quanto dichiarato, e diversamente da quanto dallo stesso concluso, si ritiene che l'abilitazione al servizio, già automaticamente attivato da Telecom, sia dipesa dal tipo di telefono in possesso dell'utente. Tant'è che, modificato l'apn, il telefono "veniva impostato in modo da non potersi più collegare ad Internet".

Per tutto quanto sopra, non sussistendo l'attivazione non richiesta del servizio, la domanda di liquidazione di indennizzo viene rigettata.

Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la ritardata risposta al reclamo scritto del 2 febbraio 2012 e la mancata concreta risposta ai distinti reclami inerenti il traffico dati tramite apn i-box, il primo dei quali quello del 5 dicembre 2012.

L'operatore deduce di aver dato immediato riscontro ai reclami.

In ordine al reclamo del 2 febbraio 2012, attinente gli addebiti del 6° bimestre 2011, è in atti la risposta dell'operatore, fornita in data 3 ottobre 2012.

In ordine al reclamo del 5 dicembre 2012, attinente le anomale connessioni visibili sui rendiconti dei mesi di maggio, giugno e luglio, sono in atti una prima generica segnalazione di presa in carico (del 10 dicembre 2012) ed una risposta del 4 febbraio 2013. Sono altresì in atti una richiesta di chiarimenti dell'utente alla risposta del 4 febbraio 2013, inoltrata il 7 marzo 2013, generiche risposte di presa in carico e la risposta dell'operatore del 12 agosto 2013. Vi è infine un reclamo del 16 ottobre 2013 di contestazione del traffico dati di maggio 2013, cui l'operatore ha fornito tempestiva risposta il 17 ottobre.

La domanda dell'utente viene accolta, per il ritardo con cui l'operatore ha risposto al reclamo del 2 febbraio 2012, nonché al reclamo del 5 dicembre 2012, non potendosi ritenere adeguata risposta la comunicazione dell'operatore del 4 febbraio 2013, in ordine alla quale l'utente ha infatti più volte chiesto e sollecitato chiarimenti.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, 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 la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi e del par. "Tempo di evasione dei reclami " della Carta Servizi TIM:

- per il primo reclamo del 2 febbraio 2012, considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni da Carta Servizi), i giorni lavorativi di ritardo e il lasso di tempo intercorso fino alla risposta dell'operatore (3 ottobre 2012), viene riconosciuto un indennizzo per il ritardo di Euro 182,66;
- per il reclamo del 5 dicembre 2012 , considerato il tempo utile alla risposta (30 giorni da Carta Servizi), i giorni lavorativi di ritardo e il lasso di tempo intercorso fino alla risposta dell'operatore (12 agosto 2013), viene riconosciuto un indennizzo per il ritardo di Euro 189,88.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della parziale soccombenza dell'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. G. Micocci nei confronti della società Telecom Italia xxx Rigetta ogni altra domanda.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 372,50 (trecentosettandue/50) a titolo di indennizzo ex artt. 2 allegato A alla delibera 73/11/CONS e della Carta Servizi TIM (par. "Tempo di evasione dei reclami "), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, il 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto