

DELIBERA N. 105/19/CIR

**MOLINARI / TIM S.P.A.
(GU14/21951/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2019;

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 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del sig. Molinari del 25 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Molinari, intestatario dell'utenza telefonica 0984631xxx, ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A. previa migrazione della predetta risorsa numerica da altro operatore.

In particolare, l'istante, già cliente Vodafone Italia S.p.A., ha rappresentato che in data 26 ottobre 2017 aderiva all'offerta commerciale "Tim Smart" per l'attivazione del servizio telefonico e del servizio connettività dati in tecnologia fibra.

A fronte di numerosi solleciti telefonici di attivazione e del reclamo scritto del 21 maggio 2018, rimasti tutti inevasi, detta società non provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi e per la mancata risposta ai reclami, nella misura di euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *“dalle verifiche eseguite in CRM risulta che l'istante dal mese di novembre 2014 è cliente Vodafone. Da quel momento nessun ordine di rientro risulta essere mai pervenuto alla compagnia telefonica convenuta così come riscontrabile dalle schermate allegate. Difatti dalla documentazione posta in visione si può facilmente constatare che l'istante è stato inserito nei sistemi TI solo nel mese di maggio 2018, a seguito di reclamo al quale si forniva immediato riscontro cartaceo. Nel corpo di tale riscontro veniva chiaramente esplicitato che nessuna richiesta di rientro era presente nei sistemi TI e si invitava l'istante a contattare il servizio clienti al fine di perfezionare la richiesta di rientro. Nonostante tale riscontro, nessuna richiesta di rientro veniva posta in essere dall'istante. Deve escludersi, dunque, qualunque responsabilità della società convenuta per il mancato esperimento della procedura di rientro, essendo l'operatore privo sia di una esplicita richiesta dell'istante che di qualsivoglia dato identificativo dell'utente, tale da potervi accedere. Si chiede pertanto il rigetto dell'istanza, in quanto infondata”*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

All'esito delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dal sig. Molinari, quale rappresentante legale *pro tempore* della società istante, di attivazione della predetta offerta commerciale. Al riguardo, giova evidenziare che l'articolo 2, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento TIM prevede, in materia di conclusione del contratto, che *“il contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con*

l'attivazione del servizio a seguito della richiesta del cliente. Fermo restando gli obblighi di cui ai successivi articoli 13 e 32, Telecom Italia può subordinare il perfezionamento del nuovo abbonamento alla fornitura dei documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei documenti necessari per la fornitura del servizio". Sul punto, si deve precisare che la richiesta di attivazione dell'istante deve essere consegnata o inviata all'operatore per il tramite dei canali commerciali preposti o per mezzo della registrazione vocale delle conversazioni telefoniche.

Nel caso di specie, la società TIM S.p.A. ha controdedotto l'insussistenza di qualsiasi documentazione contrattuale scritta e/o di supporto magnetico previsto in caso di registrazione telefonica, tale da dimostrare l'effettiva ed espressa volontà dell'istante di aderire all'offerta e da legittimare, in tal modo, la liquidazione dell'indennizzo a copertura del disservizio causato dalla mancata attivazione.

Invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti dalla parte istante si rileva l'incompletezza del modulo contrattuale sottoscritto in data 26 ottobre 2017, in quanto lo stesso non riporta il codice agenzia competente, difetta del nominativo del funzionario di vendita Telecom Italia, e della relativa debita timbratura. Nello specifico, si tratterebbe di un modulo contrattuale compilato dal Cliente scaricabile dal sito *web*, privo della documentazione propedeutica all'attivazione dei servizi (copia del documento di identità del richiedente).

A prescindere dai vizi formali del documento, non sussiste alcun elemento utile prodotto dalla parte istante che possa dimostrare la consegna e/o l'invio del predetto modulo contrattuale, e quindi l'avvenuta ricezione da parte della società TIM S.p.A. in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento TIM.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare da parte dell'istante l'attivazione dell'offerta commerciale a far data dalla presunta richiesta del mese di ottobre 2017, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata in data 8 giugno 2018 al CORECOM Calabria dal sig. Di Paolo, per conto dell'istante medesimo, eccetto una nota di sollecito di attivazione formalizzata in data 21 maggio 2018 dall'istante, quindi una quindicina di giorni prima l'instaurazione della procedura conciliativa. Infatti, si deve rilevare l'assenza di reclamo/segnalazione da parte della società istante in ordine alla mancata attivazione dei servizi, che risulta essere soggetto "*non contrattualizzato*" e censito dai sistemi informativi di TIM solo a seguito dell'acquisizione della predetta nota, a cui peraltro la società ha fornito tempestivo riscontro in data 16 giugno 2018, come da documentazione allegata alla memoria di parte.

Per quanto sopra esposto, le richieste dell'istante non possono ritenersi accoglibili in quanto il modulo contrattuale, sebbene sottoscritto dall'istante, non può surrogarsi alla richiesta di attivazione del servizio in ragione della sua incompletezza.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Molinari nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi