



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 114/17/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DC BROKER INSURANCE/TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/963/17)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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*;

VISTA l’istanza della società DC Broker Insurance, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Carrella, del 12 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

La società DC Broker Insurance, sottoscrittrice di una proposta di abbonamento con l'operatore Tim, ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 15 novembre 2016 aderiva all'offerta commerciale "*Tutto con Promo Valore Crash*" per l'attivazione di una nuova linea telefonica, comprensiva del servizio di connessione dati illimitato al costo di euro 25,90 mensili.

A fronte di numerosi solleciti di attivazione della linea telefonica, rimasti tutti inevasi, l'istante si vedeva costretta ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania. Pur tuttavia, 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, secondo il quadro regolamentare vigente;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

## 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.

In via preliminare, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 20 luglio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, ha rappresentato, sulla base di una relazione tecnica allegata, come il cliente DC *Broker Insurance* non sia presente nei sistemi aziendali, né con il codice fiscale CRRNTN47S28G283P del sig. Carrella, né con la partita IVA 08476521219 presente sul modulo contrattuale fornito dall'avv. Elio Esposito in occasione della seduta di conciliazione tenuta innanzi al CORECOM Campania in data 21 aprile 2017. Inoltre,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

secondo la ricostruzione dell'operatore, *“il modulo contrattuale esibito non reca alcuna indicazione né dell'Agenzia, né del venditore che avrebbe raccolto la richiesta. Nello specifico, si tratta di un modulo contrattuale compilato dal Cliente scaricabile dal sito Impresa Semplice, privo della documentazione necessaria all'attivazione di nuovo impianto (visura camerale, copia del documento del legale rappresentante, copia di una bolletta relativa alla fornitura di altri servizi)”*.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dal sig. Carrella, 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 Telecom Italia 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 Telecom Italia 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, in quanto lo stesso non riporta il codice agenzia competente, difetta del nominativo del funzionario di vendita Telecom Italia, e della relativa debita timbratura.

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 Telecom Italia S.p.A. in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare da parte dell'istante l'attivazione del servizio a far data dalla presunta richiesta del mese di novembre 2016, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata in data 13 marzo 2017 al CORECOM Campania dall'avv. Elio Esposito, per conto dell'istante medesima, eccetto una richiesta risarcitoria formalizzata nel mese di gennaio 2017 dal legale dell'istante. Infatti, si deve rilevare l'assenza di reclamo/segnalazione da parte della società istante in ordine alla mancata attivazione di nuovo impianto, che risulta essere soggetto non censito dai sistemi informativi di Telecom Italia e pertanto soggetto *“non contrattualizzato”*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Carrella, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della DC Broker Insurance, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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.

Roma, 13 settembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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