

DELIBERA n. 24/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LUBRANO DI DIEGO /TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1446/13)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 marzo 2014;

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. 549/12/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”*, 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”*;

VISTA l’istanza del 31 ottobre 2013, acquisita al protocollo n. 54332/13/NA, con la quale il sig. Lubrano Di Diego ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Lubrano Di Diego, sottoscrittore della proposta di abbonamento "Tutto Senza Limiti", ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. recatosi in data 1 luglio 2013 presso un negozio di telefonia, sottoscriveva il contratto di abbonamento denominato "Tutto Senza Limiti" che prevedeva anche il noleggio del modem Wifi.
- b. nonostante ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. 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 del servizio telefonico e del servizio Adsl e per la mancata risposta ai reclami;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., nella memoria prodotta in data 29 novembre 2013, ha rappresentato che: *"dalle verifiche effettuate il sig. Lubrano Di Diego è stato titolare del contratto telefonico inerente all'utenza n. 081.5802xxx ubicata in via xxxx. Tale utenza risulta cessata in data 20 marzo 2009. In relazione al periodo di riferimento indicato dall'istante nel formulario GU14, luglio – ottobre 2013 e alla proposta di attivazione allegata al formulario, Telecom Italia intende rappresentare da subito che non si rileva alcuna richiesta di nuovo impianto. Non risultano pervenuti reclami da parte dell'istante nell'arco temporale di riferimento di cui al Gu14, tesi a contestare la mancata attivazione della linea telefonica. Si evidenzia altresì che l'istante deposita in allegato al Gu14 la sola copia per Telecom Italia della proposta di attivazione della linea telefonica – linea peraltro non specificata dall'istante medesimo – non già la copia rilasciata al cliente controfirmata da Telecom Italia. Appare evidente che non è questo il modo di provare la volontà dell'istante di essere attivato in Telecom Italia".*

3. Motivazione della decisione

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

Dalla documentazione acquisita agli atti e, all'esito delle risultanze istruttorie, non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dal sig. Lubrano Di Diego di attivazione dell'offerta commerciale " Tutto Senza Limiti": 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 articolo 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 al gestore 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, riportando il codice agenzia n. 12472, difetta del nominativo del funzionario di vendita Telecom Italia, e della relativa debita timbratura, nonché dell'apposizione della data certa di sottoscrizione contrattuale.

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 l'attivazione del servizio a far data dalla presunta richiesta del mese di luglio 2013, atteso che dalla copia del retrocartellino non sussiste alcun tracciamento di reclamo in ordine alla mancata attivazione di nuovo impianto e/o di eventuale richiesta di trasferimento di utenza telefonica.

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 Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA
Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Lubrano Di Diego nei confronti della società Telecom Italia S.p.A..

2. 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 www.agcom.it.

Roma, 13 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani