



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 85/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FLAMMIA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/883/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 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 indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Flammia, del 3 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Flammia, sottoscrittrice di una proposta di abbonamento 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 18 maggio 2016 aderiva all'offerta commerciale "*Smart Voce Casa + Decoder Tim Vision + Internet 20 MB*" per l'attivazione di una nuova linea telefonica a seguito di contatto con un agente della società Marketing Solutions S.r.l.

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 e contestualmente a richiedere l'adozione di provvedimento temporaneo. 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 del servizio, 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 5 luglio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata ai sensi dell'art. 18, comma 2, del *Regolamento*, ha rappresentato quanto segue: "*si ribadisce, come si evince chiaramente dalla relazione tecnica allegata, come la sig.ra Flammia non abbia mai fatto richiesta di attivazione di alcuna linea telefonica e come quest'ultima, pertanto, non sia mai stata censita nella banca dati di TIM, se non all'atto di ricezione del formulario UG e suoi allegati, dal quale si è potuto evincere il codice fiscale, come documentato gli atti. Inoltre, si fa*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presente come il modulo di richiesta di attivazione della linea allegato al relativo formulario UG (recante apposita firma dell'istante), non riporti né il numero dell'agenzia competente, né il nominativo dell'agente che avrebbe, in nome e per conto di Telecom sottoscritto il modulo medesimo. Infine, si segnala come dalla data di sottoscrizione del suddetto modulo, in ogni caso non sia mai pervenuta presso le competenti strutture di TIM alcuna richiesta/segnalazione/reclamo attinente l'attivazione di alcuna utenza".

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie non è emerso alcun tracciamento della volontà espressa dalla sig.ra Flammia di attivazione dell'offerta commerciale "Smart Voce Casa + Decoder Tim Vision + Internet 20 MB". Al riguardo, giova evidenziare che l'art. 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 art. 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 maggio 2016, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata in data 28 luglio 2016 al CORECOM Campania dall'avv. Gabriele Cuomo, per conto dell'istante medesima. Infatti, si deve rilevare l'assenza di reclamo/segnalazione in ordine alla mancata attivazione di nuovo impianto riferito alla sig.ra Flammia, 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 Antonio Nicita, 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 della sig.ra Flammia, 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, 19 luglio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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