

Delibera n. 9/11/CIR

Definizione della controversia  
Ad Maiora S.a.s./ Klik S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 febbraio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n. 30275/09/NA del 14 aprile 2009 con la quale la società Ad Maiora S.a.s. di Calabrese X & Y, rappresentata dall'avv. Cosimo Damiano Fabio Mastrosera, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Klik S.p.A.;

VISTA la nota dell'11 novembre 2009 (prot. n. 84967/09/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 25 gennaio 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

UDITE le parti nella seconda udienza di discussione della controversia tenutasi in data 13 maggio 2010, regolarmente convocata giusta nota del 7 aprile 2010 prot. n. 20759;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio**

La società Ad Maiora S.a.s, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria delle utenze telefoniche nn. xxx e yyy, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto mediante la sottoscrizione del contratto in data 15 luglio 2008.

In particolare, l'utente ha rappresentato che a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale il servizio è stato attivato solo nel mese di settembre 2008.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la liquidazione dell'indennizzo a copertura del pregiudizio subito dal ritardo nell'attivazione del servizio; 2) la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta alle richieste, in particolare a quella di esibizione di copia del contratto.

La società Klik S.p.A., con memoria prodotta agli atti, ha ribadito quanto già comunicato con nota del 3 novembre 2008 alla parte istante, puntualizzando, in particolare, che il ritardo nell'attivazione del servizio in preselezione automatica è dipeso dal fatto che *“le richieste di abilitazione dei due flussi telefonici sono state prese in carico da Telecom Italia solo in data 1 settembre 2008. Pertanto, non essendo ancora attive le linee in Telecom, non avremmo potuto abilitare i nostri accessi”*.

### **II. Motivi della decisione**

In via preliminare va evidenziato che la società Ad Maiora S.a.s., con l'istanza del 17 agosto 2009 prot. n. 66690, richiedeva l'intervento di questa Autorità per la risoluzione della controversia insorta con la società Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto lo scorretto funzionamento del servizio inerente all'utenza telefonica n. xxx, nonché la sospensione del servizio inerente all'utenza n. yyy: il relativo procedimento si concludeva con il raggiungimento di un accordo formalizzato con l'atto di transazione del 17 dicembre 2009, in virtù del quale la società Telecom Italia S.p.A., a fronte del riconoscimento implicito di responsabilità, si impegnava alla corresponsione dell'importo di euro 33.370,00 a copertura del pregiudizio subito dall'istante.

Orbene, atteso che nel periodo di riferimento del contenzioso de quo le utenze in epigrafe erano nella disponibilità della società Telecom Italia S.p.A., non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Klik S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, in quanto il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto con la società Klik S.p.A. è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. che ha formulato la suddetta proposta transattiva, debitamente

sottoscritta per accettazione, a tacitazione e a saldo di qualsivoglia ulteriore pretesa, diritto, titolo o ragione.

Invero, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'attivazione del servizio in preselezione automatica da parte della società Klik S.p.A. è avvenuta in data 29 settembre 2008, in ragione del ritardo nell'attivazione delle numerazioni da parte della società Telecom Italia S.p.A.: tale circostanza, peraltro, è stata prontamente comunicata alla parte istante dalla società Klik S.p.A. in data 3 novembre 2008, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4 della delibera n.179/03/CSP.

Pertanto, in assenza di responsabilità in capo alla società Klik S.p.A. in ordine alla ritardata attivazione del servizio di preselezione automatica, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo: parimenti, non merita accoglimento la richiesta di liquidazione di un indennizzo per scorretta gestione delle richieste dell'istante, in quanto la società Klik S.p.A. ha documentato che a fronte della richiesta di esibizione della copia del contratto debitamente sottoscritto in data 15 luglio 2008, in data 3 novembre 2008 ha provveduto ad inviare sia alla società Ad Maiora S.a.s. che all'avv. Mastrorosa copia del contratto per la fornitura di servizi di fonia con identificativo n. CU318, allegando, altresì, ai fini di completezza espositiva, la missiva in cui venivano addotte le motivazioni in ordine alla ritardata attivazione del servizio.

Pur tuttavia, l'avv. Cosimo Damiano Fabio Mastrorosa ha insistito nelle richieste riportate nell'atto introduttivo, facendo leva tendenziosamente sull'incompletezza e sull'illegibilità del documento prodotto, assenza di trasparenza peraltro mai provata quanto contestata.

CONSIDERATO che la società Klik S.p.A. ha fornito adeguata informativa ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, nonché ha provveduto alla corretta gestione del cliente ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della medesima direttiva;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che in assenza di prova contraria, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Klik S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società Ad Maiora S.a.s. di Calabrese X & Y in data 14 aprile 2009.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 9 febbraio 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola