



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.102 /17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DELLA CERRA/R.T.I. S.P.A.
(GU14/206/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 agosto 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 Sig.ra Della Cerra, dell’8 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, in riferimento al contratto R.T.I. S.p.A. n. 1-1000964955, lamenta l'addebito di importi non dovuti in quanto riferiti al periodo in cui non fruiva del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2015 il servizio di *pay-tv* veniva improvvisamente sospeso e l'utente apprendeva dal servizio clienti che la sospensione era dovuta al mancato pagamento di una fattura che veniva immediatamente saldata presso un centro Sisal;

b. nel mese di luglio 2015, tuttavia, il servizio è stato nuovamente sospeso e mai più riattivato, pertanto la Sig.ra Della Cerra ha comunicato all'operatore la risoluzione del contratto, con raccomandata del 18 dicembre 2015;

c. in seguito è pervenuta all'utente la fattura n. 11508350707 dell'11 ottobre 2015, in cui è stato addebito l'importo di euro 100,99 che l'istante contesta perché riferito al periodo in cui il servizio non è stato fornito.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. lo storno della fattura n.11508350707 dell'11 ottobre 2015;
- ii. il ritiro della pratica di recupero credito;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore R.T.I. S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“ha sospeso l'erogazione del servizio, in favore della sig.ra Della Cerra solo dal 29 luglio 2015 al 10 agosto 2015 e dal 23 novembre 2015 al 30 novembre 2015”*, a causa del mancato pagamento dei corrispettivi contrattuali pattuiti ed in conformità dell'articolo 9.2 delle condizioni generali di fornitura. Il rapporto contrattuale si sarebbe poi risolto per effetto dei suddetti inadempimenti. L'operatore ha altresì precisato di aver puntualmente preavvertito l'utente in ordine a ciascuna interruzione e, in proposito, ha depositato le comunicazioni inviate.

La Società ha inoltre evidenziato che gli importi addebitati nella fattura contestata sono dovuti e che *“ha provveduto a restituire alla cliente il canone relativo al periodo compreso tra il 23 novembre e il 30 novembre 2015”*, con fattura n. 11601437642 dell'11 febbraio 2016.

In considerazione di quanto esposto, R.T.I. S.p.A. ha quindi chiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primis, nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore in relazione all'interruzione del servizio, atteso che, a fronte dei mancati pagamenti, si ritiene abbia posto in essere una condotta conforme alle norme contrattuali e regolamentari vigenti.

Per quanto attiene poi al periodo in cui l'utente dichiara di non aver fruito del servizio, si osserva che non vi è prova, in atti, che lo stesso sia stato interrotto definitivamente a far data dal luglio del 2015. In particolare, alla luce dei documenti di fatturazione acquisiti, si ritiene che l'interruzione definitiva del servizio sia avvenuta a far data dal 23 novembre 2015, infatti l'istante ha inviato la comunicazione di recesso dal contratto solo nel successivo mese di dicembre e non vi sono reclami dai quali si possa desumere che già dal mese di luglio 2015 il servizio non veniva più erogato.

Ciò stante, si ritiene interamente dovuto l'importo addebitato nella fattura n.11508350707 dell'11 ottobre 2015 in quanto riferito al periodo in cui il servizio veniva regolarmente fornito, ovvero dall'11 agosto al 30 settembre 2015 e dal 1 ottobre al 30 novembre 2015, tenuto conto del rimborso del canone addebitato relativamente al periodo compreso tra il 23 novembre e il 30 novembre 2015 che, incontestatamente, l'operatore ha dichiarato di aver effettuato a mezzo fattura n. 11601437642 dell'11 febbraio 2016. Parimenti dovuta, ai sensi dell'articolo 9.3 delle richiamate condizioni generali di fornitura, è la somma addebitata nella fattura di cui si discute a titolo di "*Penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*", in riferimento alla sospensione del servizio nel periodo compreso dal 29 luglio al 10 agosto 2015.

Per quanto sopra, le richieste *sub i.* e *ii.* non possono essere accolte.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni espresse in premessa, non accoglie l'istanza della Sig.ra Della Cerra.

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, 1 agosto 2017

IL PRESIDENTE



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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