Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 115/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SHAGU' DI A. & C. / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 190/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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 *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*";

VISTA l'istanza della società Shagu' di A. & C., in persona del legale rappresentante, Sig. Abbruscato, del 6 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del contratto n. 1185235013 con R.T.I. S.p.A., ha lamentato la mancata erogazione del servizio e la conseguente indebita fatturazione, la risoluzione unilaterale del contratto e la richiesta di una penale, non dovuta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società Shagù di A. & C. ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare della tessera Mediaset Premium n. 208721846268, abbinata all'offerta in abbonamento "Premium Club", riservata ai locali pubblici, in data 26 agosto 2013 contattava il gestore per richiedere la sostituzione della predetta tessera in quanto non funzionante, oltre alla variazione della domiciliazione della fatture e al rinnovo per 12 mesi dell'abbonamento;

b. R.T.I. provvedeva sia alla variazione della domiciliazione che al rinnovo dell'abbonamento, ma non alla sostituzione della tessera, pertanto l'utente non poteva fruire del servizio di *pay tv* in abbonamento;

c. ciò nonostante, l'operatore addebitava sul conto corrente dell'istante l'importo fatturato nel documento n. 11308030154 del 10 settembre 2013, relativo al periodo compreso dal 7 luglio 2013 al 31 agosto 2013, e l'11 novembre 2013 emetteva la fattura n. 11310254978 dalla quale risultava attivata la nuova tessera n. 209539824056;

d. l'azienda Shagù, tuttavia, non avendo mai ricevuto la nuova tessera, per sopperire alla mancata fornitura del servizio, utilizzava nel locale pubblico la tessera adibita ad uso domestico intestata alla Sig.ra Rossitto;

e. a fronte dell'utilizzo improprio della tessera intestata alla Sig.ra Rossitto, in data 6 febbraio 2014, l'utente riceveva dall'operatore la richiesta del pagamento di una penale e, in data 5 marzo 2014, R.T.I. risolveva unilateralmente il contratto;

f. in relazione ai fatti di cui sopra e alle ripercussioni sull'attività commerciale, l'istante ha inviato ripetuti reclami all'operatore, senza mai ottenere riscontro.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

i. l'indennizzo per la mancata consegna della tessera n. 209539824056;
ii. indennizzo per mancata attivazione del servizio;
iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
iv. il rimborso della fattura n. 11308030154 del 10 settembre 2013;
v. lo storno della penale addebitata;
vi. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile;
vii. il rimborso delle spese di procedura.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore, nelle memorie prodotte, sotto il profilo formale ha eccepito che l'azienda Shagù non può essere qualificata quale "*utente finale*" ai sensi dell'articolo 1, lettera *j*) dell'allegato A al Regolamento, da cui ne conseguirebbe l'inapplicabilità della delibera n. 73/11/CONS al caso di specie. Inoltre, ha rilevato l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto proposta tardivamente rispetto al termine previsto dall'articolo 14, comma 2, del Regolamento. Nel merito, ha poi rappresentato di aver già parzialmente accolto le richieste dell'istante, annullando le morosità del cliente (tramite

nota di accredito di euro 482,68 e rimborso di euro 257,08) e rinunciando all'applicazione della penale contestata.

In relazione a tanto, R.T.I., reputando l'istanza di parte infondata e pretestuosa, ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo non si ritiene di accogliere le eccezioni di ordine formale proposte dall'operatore in quanto l'istante rientra a pieno titolo nell'ambito applicativo soggettivo del Regolamento. Inoltre, l'utente ha dato prova, in atti, di aver presentato l'istanza di definizione tempestivamente rispetto al termine di cui all'articolo 14, comma 2, del Regolamento, avendola inviata già il 9 ottobre 2014 a fronte del tentativo di conciliazione esperito in data 2 ottobre 2014.

Nel merito, si prende atto dell'accoglimento spontaneo, da parte dell'operatore, delle richieste dell'utente di rimborso e regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, mediante annullamento delle morosità, nonché della mancata applicazione della penale contestata. Tuttavia, si ritiene che, a fronte della mancata fruizione del servizio nel periodo compreso dal 26 agosto 2013 al 5 marzo 2014, data in cui il contratto è stato risolto, l'istante ha comunque diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 955,00, computato moltiplicando 5,00 euro al giorno per 191 giorni.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata consegna della tessera n. 209539824056, in quanto trattasi di fattispecie non riconducibile ad alcuna delle ipotesi di indennizzo di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami non può trovare accoglimento in quanto, in atti, non risulta documentata la data in cui l'utente ha fatto reclamo all'operatore in ordine ai disservizi oggetto di controversia e comunque, incontestatamente, nel giugno 2014, per *facta concludentia*, l'operatore ha dato riscontro, seppur parziale, alle richieste dell'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*), tenuto conto che la stessa ha presenziato all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

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, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie parzialmente l'istanza della Shagu' nei confronti della società R.T.I. S.p.A.

2. La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 955,00 (novecentocinquantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di interruzione del servizio.

3. La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci