



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.120 /18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORRICO / RTI S.P.A.
(GU14/1291/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 luglio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. Orrico, del 7 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta alla società R.T.I. S.p.A. l'addebito di importi non dovuti e l'indebita sospensione del servizio di *pay tv*.

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

a. nel giugno 2016, in esito ad un precedente contenzioso tra le medesime parti, è stato sottoscritto un verbale di accordo secondo cui, oltre al riconoscimento dell'indennizzo, la Società si impegnavano a riattivare il servizio di *pay tv*, precedentemente sospeso;

b. infatti, nella prima decade di luglio, il servizio di *pay tv* è stato riattivato ed ha funzionato regolarmente;

c. tuttavia, a far data dall'11 luglio 2016, il servizio è stato nuovamente interrotto, pertanto il 12 luglio seguente l'utente ha inviato "*il primo di sei reclami, tutti inevasi*" e telefonicamente ha avuto rassicurazioni che il disagio sarebbe stato risolto e nella fattura di agosto sarebbe stato accreditato anche un "*congruo ristoro*";

d. viceversa, nella bolletta di agosto non solo il canone addebitato non era commisurato ai giorni di effettivo utilizzo, ma veniva altresì fatturato un ulteriore importo a titolo di "penali sospensione per ritardato pagamento";

e. "*atteso che a quella data l'unico pagamento dovuto era relativo al mese di luglio regolarmente pagato (in anticipo)*", l'utente ha inviato un altro reclamo in data 8 settembre 2016, a fronte del quale l'operatore ha sospeso nuovamente il servizio, a far data dal 24 settembre 2016;

f. pertanto, l'istante ha attivato la procedura di risoluzione extragiudiziale della controversia, ai sensi del richiamato *Regolamento*.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto quanto segue:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per indebita interruzione del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo –se previsto- per errata fatturazione;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istanza di cui si discute ha ad oggetto i medesimi fatti e le medesime pretese di cui al procedimento GU14/2262/16/am, chiuso con il provvedimento direttoriale n. 35/17/DTC del 21 aprile 2017 di archiviazione, stante il mancato preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, l'operatore ha addotto che *“le sospensioni del servizio sono dipese dal mancato pagamento dei corrispettivi contrattuali pattuiti che, dal 2014, il cliente ha versato a intermittenza e secondo il proprio capriccio”*. La Società ha altresì rappresentato che in forza di pregressi accordi transattivi il Sig. Orrico *“ha già ottenuto lo storno della quasi totalità delle fatture emesse nei suoi confronti, nonché il pagamento di sostanziosi rimborsi per euro 400,00”*. In proposito ha quindi evidenziato che l'utente *“fino all'ultima morosità del settembre 2016 –che ha dato luogo alla definitiva risoluzione del contratto- ha potuto fruire dei servizi erogati in suo favore da Mediaset Premium, senza farsi carico dei relativi corrispettivi”*.

Inoltre R.T.I. S.p.A. ha rappresentato di aver formulato una proposta transattiva a chiusura del contenzioso di cui trattasi che l'istante ha però rifiutato.

Infine, la Società ha segnalato di aver sempre riscontrato i reclami del Sig. Orrico, sia a mezzo *mail* del 13 luglio 2016, al fascicolo, sia telefonicamente, come riconosciuto dall'utente medesimo, nonché in sede di udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta *sub i.* merita accoglimento, in riferimento al reclamo del 26 agosto 2016, in atti, avente ad oggetto una richiesta di chiarimenti relativamente alle fatture n.1160659530 del 13 luglio 2016 e n. 11608961416 del 10 agosto 2016. In proposito, si vuole precisare che i reclami scritti inviati precedentemente dal Sig. Orrico attengono all'indebita interruzione del servizio ed effettivamente risultano riscontrati telefonicamente, nonché per *facta concludentia*. Viceversa, non risulta che l'operatore abbia opportunamente offerto al proprio cliente chiarimenti in ordine agli importi contestati, tanto più che, in seguito e senza preavviso alcuno, ha inteso interrompere l'erogazione del servizio. Pertanto, R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), computati nella misura di euro 1 al giorno, in riferimento al periodo compreso dal 26 agosto 2016 al 3 luglio 2017 (data dell'udienza di conciliazione in CORECOM).

La richiesta *sub ii.* può trovare accoglimento in quanto la Società non ha offerto una valida causa giustificativa della sospensione del servizio di cui si duole l'utente, risalente all'11 luglio 2016, tantomeno ha dimostrato di aver inviato opportuno preavviso. In particolare, atteso che a fronte dell'accordo intercorso tra le medesime parti in data 28 giugno 2016 a carico dell'istante non risultava alcuna morosità, resta non dimostrata la legittimità della condotta assunta dall'operatore nel caso di specie. Pertanto, considerato che nel reclamo del 23 luglio 2016, in atti, l'utente ha dichiarato che il servizio è stato riattivato il giorno 15 luglio 2016, in riferimento al periodo compreso dall'11 al 14 luglio 2016 l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno, per 4 giorni, per un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importo complessivo pari a euro 30,00 (trenta/00). Per quanto attiene invece all'interruzione disposta a far data dal 24 settembre 2016, la Società ha dichiarato in memorie che è stata determinata dalla “*morosità del settembre 2016*”, tuttavia non ha precisato a quale fattura è riferibile tale presunta morosità, atteso che l'istante ha offerto prova in atti di aver pagato tutti i corrispettivi pregressi (salvo quelli stornati in virtù degli accordi transattivi sottoscritti con l'operatore), mediante domiciliazione bancaria; in relazione a tanto, non può ritenersi giustificata la sospensione del servizio di cui si discute, in assenza di preavviso. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno, per 282 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 settembre 2016 al 3 luglio 2017 (data dell'udienza di conciliazione in CORECOM), per un importo complessivo pari ad euro 615,00 (seicentoquindici/00).

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iii.* in quanto la fattispecie della fatturazione indebita non è suscettibile di indennizzo non essendo riconducibile, nemmeno in via analogica, ad alcuna delle tipologie di disservizio previste nel *Regolamento sugli indennizzi*.

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 100,00 (cento/00).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Orrico nei confronti della società R.T.I. S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. R.T.I. S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

ii. euro 30,00 (trenta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dall'11 al 15 luglio 2016;

iii. euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio a far data dal 24 settembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi