



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 135/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FIERRO/RTI S.P.A.
(GU14/2588/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 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 “*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 del Sig.ra Fierro, del 14 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Fierro lamenta l'addebito di importi non dovuti, da parte della società R.T.I. S.p.A., in quanto riferiti ad un contratto mai stipulato.

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

a. nel mese di settembre 2016 è pervenuto all'istante un sollecito di pagamento relativo a fatture emesse dalla società R.T.I. S.p.A. in riferimento al contratto avente codice n. 1-13823383397;

b. la Sig.ra Fierro, non avendo mai sottoscritto alcun contratto con R.T.I. S.p.A. e non avendo mai fruito dei relativi servizi, respinge qualunque richiesta di pagamento proveniente dal predetto operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. lo storno delle fatture addebitate dalla società R.T.I. S.p.A., con ritiro della pratica di recupero credito;

ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la Sig.ra Fierro è stata titolare del contratto codice cliente n. 1-13823383397, stipulato tramite il sito *web* dell'operatore, in data 24 ottobre 2014. In tale occasione l'utente ha comunicato i propri dati personali (indirizzo, recapito *e-mail*, recapito telefonico e coordinate IBAN del proprio conto corrente sul quale effettuare gli addebiti periodici).

L'operatore ha poi inviato all'istante copia cartacea del contratto con allegata lettera di "benvenuto" e l'utente, tramite sms inviato dal recapito di cellulare comunicato in sede di stipula, ha attivato la *smart card*, strumentale alla fruizione dei servizi di *pay-tv*.

La Società ha altresì rappresentato che nell'anno 2014 l'utente ha provveduto regolarmente ai pagamenti richiesti, mediante addebito in conto corrente. Nel corso dell'anno 2015, invece, la cliente ha saldato la fattura n. 11501738808 del 5 marzo 2015 (periodo di riferimento 30 gennaio-31 marzo 2015) mediante pagamento presso una ricevitoria Sisal; mentre il mancato pagamento della successiva fattura, n. 11505280977 dell'11 giugno 2015 (periodo di riferimento 25 marzo-31 luglio 2015), ha determinato la risoluzione contrattuale, ai sensi delle Condizioni generali di contratto.

Per quanto sopra, R.T.I. S.p.A. si è dichiarata estranea a qualunque ipotesi di attivazione di servizi non richiesti; fermo restando che, qualora si ritenesse di aderire a prospettazioni afferenti ad un presunto utilizzo illecito di altrui generalità, si verterebbe nell'ambito di illeciti rilevanti dal punto di vista penale di cui anche l'operatore sarebbe vittima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

Nel caso di specie, in sostanza, si ritiene non provata l'inconsapevolezza dell'utente in ordine alla sussistenza del rapporto contrattuale dedotto in controversia.

Infatti, indipendentemente dagli adempimenti informativi che l'operatore ha dichiarato di aver assolto (mediante l'invio all'utente di copia cartacea del contratto, unitamente alla *smart card* regolarmente attivata), peraltro non espressamente sconosciuti dalla Sig.ra Fierro, la stessa aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere dell'esistenza del contratto di cui si discute. In particolare, la società R.T.I. S.p.A. ha dichiarato di aver puntualmente addebitato sul conto corrente dell'istante, a far data dall'anno 2014, i relativi corrispettivi; pertanto l'utente, mediante l'estratto conto, aveva comunque cognizione dei prelievi periodicamente effettuati dalla Società. Inoltre, incontestatamente, risulta che l'utente ha provveduto al pagamento della fattura n. 11501738808 del 5 marzo 2015 presso una ricevitoria Sisal, tanto lascia presumere che fosse consapevole della sussistenza del contratto, poi sconosciuto, ben prima di ricevere la richiesta di pagamento in atti, datata 15 settembre 2016.

Per quanto sopra, si ritiene che nel caso di specie l'istante ha assunto un comportamento quantomeno non conformato al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, espressamente richiamato anche III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013; pertanto, l'istanza non può essere accolta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Sig.ra Fierro nei confronti della società R.T.I. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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