



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 19/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COLUCCI / MEDIASET PREMIUM S.P.A.
(GU14/586/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 gennaio 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 l’istanza del Sig. Colucci, del 21 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta molteplici addebiti sul proprio c/c, da parte della società R.T.I. S.p.A., afferenti a contratti mai sottoscritti.

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

a. in data 27 agosto 2016, da un controllo effettuato casualmente sul proprio conto corrente bancario, l'utente si è accorto che la società R.T.I. S.p.A., a far data dal 25 gennaio 2013, gli aveva addebitato degli importi a titolo di costi di abbonamenti mai sottoscritti;

b. il Sig. Colucci ha immediatamente comunicato al proprio istituto di credito la revoca dell'autorizzazione all'addebito, nonché reclamato presso il *call center* dell'operatore, disconoscendo gli importi *de quibus* e, successivamente, ha sporto denuncia presso la Legione Carabinieri di Mantova;

c. l'operatore non ha dato seguito ai reclami telefonici, tantomeno ha dato riscontro al reclamo scritto inviato dall'utente a mezzo *pec* in data 31 agosto 2016.

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

i. la restituzione dell'intera somma illegittimamente addebitata all'istante, per un importo totale pari a circa euro 3.000,00;

ii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, nonché di ogni altro ulteriore indennizzo eventualmente spettante, ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. l'immediata cessazione dei servizi, senza spese o aggravii di costi per l'istante, in quanto mai richiesti, né fruiti;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società RTI S.p.a., in memorie, ha dichiarato che le richieste del sig. Colucci sono del tutto infondate in quanto l'attivazione dei contratti, poi disconosciuti, è avvenuta sulla base di una espressa richiesta scritta, recante i dati personali e bancari del cliente e sottoscritta dello stesso. Infatti, al sig. Colucci sono riferibili due contratti Mediaset Premium in modalità "*Easy pay*". Il primo contratto (1-3708246853) è stato attivato in forza della richiesta scritta del cliente, datata 13 dicembre 2012, e ad esso risulta associato il noleggio di un *decoder* che l'istante ha ritirato il 14 dicembre 2012, come risulta dalla bolla di trasporto, in atti. Il secondo contratto (1-4319578272) è stato attivato in base a una richiesta telefonica del sig. Colucci, datata 18 giugno 2013. Questo secondo contratto contemplava l'attivazione di una promozione speciale, denominata "Promozione Secondo Abbonamento", riservata ai titolari di un precedente contratto Mediaset Premium. La promozione in discorso era stata ideata al fine di consentire ai clienti di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fruire del servizio anche presso una dimora differente da quella indicata nel primo contratto, o di fare omaggio a terzi del servizio di *pay tv*, sostenendone, in via esclusiva tutti gli oneri economici. Alla luce di quanto precisato è del tutto evidente che la persona che ha attivato (telefonicamente) il secondo contratto è la stessa persona che aveva già attivato il precedente contratto del 6 dicembre 2012, la cui esistenza ed efficacia costituiva il necessario presupposto per l'attivazione del secondo rapporto.

Infine l'operatore ha invocato il criterio dell'ordinaria diligenza del debitore quale principio di carattere generale idoneo a fondare il rigetto dell'istanza.

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.

In primis, si osserva che i dati personali dell'istante, dichiarati nel contratto prodotto dall'operatore, n. 1-3708246853, non corrispondono a quelli di cui al documento d'identità del Sig. Colucci che, ai fini dell'attivazione dell'abbonamento, deve essere allegato al contratto. In particolare, si evidenzia che l'indirizzo di residenza dell'istante è diverso da quello dichiarato sia nel contratto che nel documento di trasporto del *decoder*, che è stato quindi consegnato presso un luogo diverso da quello di residenza dell'utente. A fronte del disconoscimento espresso dell'istante in ordine alla sussistenza di un qualunque vincolo contrattuale, la documentazione depositata dall'operatore, dunque, non è idonea a fugare ogni dubbio in ordine alla coincidenza tra il soggetto a favore del quale sono stati attivati i servizi e colui al quale sono stati addebitati i corrispettivi.

In relazione all'abbonamento n. 1-4319578272, poi, non vi è prova che l'attivazione sia avvenuta "*sulla base di una richiesta telefonica del Signor Colucci*", come dichiarato dall'operatore in memorie, atteso che non è stato prodotto il *verbal order* dell'ordinativo.

In relazione a quanto sopra, se nel caso di specie trova cittadinanza il criterio dell'ordinaria diligenza del debitore, richiamato dalla Società, deve osservarsi che anche l'operatore non è stato adeguatamente diligente nel verificare la corrispondenza tra i dati dichiarati dal contraente e quelli del titolare del conto corrente sul quale venivano addebitati periodicamente i costi del servizio.

Ciò stante, in ossequio al principio del *favor utentis*, si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*, in quanto, atteso che per decisione costante e uniforme dell'Autorità incombe sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base degli addebiti, nel caso di specie risulta non provata la sussistenza di un valido titolo contrattuale fondante la pertinenza degli importi prelevati. Pertanto, la società R.T.I. S.p.A. è tenuta a restituire all'utente l'intero importo prelevato in riferimento ai contratti n. 1-3708246853 e n. 1-4319578272.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, in quanto la fattispecie dedotta in controversia non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle ipotesi di indennizzo di cui al *Regolamento sugli indennizzi*, considerato che non è provata l'attivazione di alcun servizio in capo all'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Diversamente, trova accoglimento la richiesta *sub* iii. in quanto non risulta che l'operatore abbia dato riscontro al reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC in data 31 agosto 2016. Pertanto, la società R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 146,00 (centoquarantasei/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 146 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 31 agosto 2016 al 10 marzo 2017 (data dell'udienza di conciliazione) e già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro ai reclami.

La richiesta *sub* iv. risulta soddisfatta *per tabulas* in quanto non risultano ulteriori addebiti a carico dell'utente successivamente all'istaurazione della controversia.

In ultimo, 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 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Colucci nei confronti della società R.T.I. S.p.A.

2. La società R.T.I. S.p.A., oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante un importo pari ad euro 146,00 (centoquarantasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami, nonché l'intero importo prelevato in riferimento ai contratti n. 1-3708246853 e n. 1-4319578272, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

1. 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.

2. 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

3. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi