



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 195/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RODOLICO / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 1659/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 2016;

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. 88/16/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”;

VISTA l’istanza del Sig. Rodolico, del 4 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Rodolico contesta l'attivazione non richiesta, da parte di R.T.I. S.p.A., di un contratto per la fornitura di servizi televisivi a pagamento.

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

a. in data 18 luglio 2011, a mezzo raccomandata A/R, l'istante recedeva dal contratto d'abbonamento n.1-75048695;

b. nel maggio 2015, da una verifica degli estratti del conto corrente, il Sig. Rodolico constatava che l'operatore, a far data dal 21 ottobre 2011, aveva puntualmente continuato ad addebitare sul suo conto corrente il corrispettivo dei canoni di abbonamento, sebbene in assenza di servizio;

c. in particolare, relativamente al periodo compreso dal 21 ottobre 2011 al 17 giugno 2015, R.T.I. S.p.A. prelevava dal conto corrente dell'utente l'importo complessivo di euro 877,68;

d. attraverso il *call center* dell'operatore, l'istante apprendeva che il contratto d'abbonamento n.1-75048695 era stato risolto, ma gli addebiti in conto corrente erano imputati ad un altro contratto, attivato telefonicamente, con decorrenza 22 settembre 2011;

e. trattandosi di un contratto *"mai richiesto, né verbalmente, né per iscritto"*, l'utente inviava due reclami scritti all'operatore, il 27 maggio e il 29 giugno 2015, chiedendo *"contezza della presunta registrazione vocale del 22/09/2011"*, nonché il rimborso degli importi indebitamente prelevati, a fronte di servizi mai erogati e quindi mai fruiti.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione di un indennizzo a titolo di attivazione di servizio non richiesto, in riferimento al periodo compreso dal 22 settembre 2011 all'8 ottobre 2015 (data in cui è stata depositata l'istanza di conciliazione);

ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 27 maggio 2015 e a quello del 26 giugno 2015;

iii. il rimborso dell'intero importo indebitamente prelevato dal conto corrente dell'utente, per un totale di euro 877,68;

iv. 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 in data 21 settembre 2011 il Sig. Rodolico *"ha revocato il precedente recesso contrattuale aderendo alla promozione denominata «Bentornato in premium»"*, in virtù della quale la tessera n. 208968619296, *"utilizzata dal cliente fin dall'anno 2009"*, è stata riattivata. A comprova di quanto addotto, l'operatore ha depositato, in allegato alla memoria, il relativo *verbal*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

order. Infine, la società ha dichiarato di aver puntualmente fornito riscontro telefonico, ai reclami inviati dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In primis, si rileva che la disciplina regolamentare vigente nell'anno 2011, in materia di contratti a distanza, presupponeva la validità del contratto concluso telefonicamente, mediante registrazione integrale della conversazione telefonica, fermo restando l'onere, a carico dell'operatore, di inviare al titolare dell'utenza telefonica, prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto, un apposito modulo di conferma, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo.

Nel caso di specie, stante il *verbal order* in atti, deve ritenersi acquisita dall'operatore, in data 21 settembre 2011, la volontà dell'istante di attivare un nuovo contratto per la fruizione dei servizi di *pay tv*, pertanto resta non provata l'inconsapevolezza dell'utente in ordine alla conclusione dello stesso. Tuttavia, si osserva che la società R.T.I. S.p.A. non ha adempiuto agli oneri informativi di cui sopra, infatti non ha dimostrato di aver reso adeguatamente edotto l'utente in ordine alle condizioni generali di abbonamento al quale lo stesso aveva aderito telefonicamente.

Ciò stante, indipendentemente dagli oneri informativi che competono all'operatore, il Sig. Rodolico aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere della circostanza dedotta in controversia. In proposito, si evidenzia che l'istante, benché nel settembre 2011 avesse telefonicamente aderito alla promozione "*Bentornato in Premium*", mediante riattivazione della tessera già in suo possesso, come risulta dalla registrazione vocale, solo nel maggio 2015 ha accertato e contestato la sussistenza di addebiti in conto corrente risalenti all'ottobre 2011. Tale condotta non è conformata al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, espressamente richiamato anche nella delibera 276/13/CONS, recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", secondo cui "*per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.*" L'utente, infatti, pur essendo nelle condizioni di avere tempestiva conoscenza degli addebiti di cui si duole, con la propria condotta ha contribuito al configurarsi del pregiudizio. In proposito, preme evidenziare che se il Sig. Rodolico avesse tempestivamente contestato l'indebito prelievo e, conseguentemente, agito per impedirne il perpetrarsi, non solo avrebbe contenuto il proprio pregiudizio, ma avrebbe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

anche evitato il configurarsi di una ipotesi di lesione suscettibile di indennizzo. In relazione a tanto, se in sede di obbligazione il criterio dell'ordinaria diligenza è assunto a parametro di commisurazione del contegno dovuto ai fini della valutazione di eventuali responsabilità, la richiesta dell'utente di cui al punto *i.* non può trovare accoglimento.

Viceversa, la richiesta di corresponsione degli indennizzi per mancata risposta a reclamo deve essere accolta, tenuto conto che l'operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente in data 27 maggio 2015. Nello specifico, R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, sulla base di quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, la somma di euro 159,00 (centocinquantanove/00), nella misura di 1,00 euro *pro die*, per 159 giorni complessivi, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 maggio 2015 (data di invio del reclamo all'operatore) al 2 dicembre 2015 (data in cui, attraverso le memorie depositate nell'ambito del procedimento di cui si discute, l'operatore ha rappresentato la propria posizione in ordine ai fatti dedotti in controversia).

In riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii.*, si evidenzia che R.T.I. S.p.A. non ha provato di aver rispettato gli oneri informativi che competono all'operatore in sede di stipula del contratto, con particolare riguardo al diritto dell'utente di recedere tempestivamente dal rapporto. Sotto questo profilo, si osserva che il consenso all'attivazione di un nuovo contratto, prestato dall'utente il 21 settembre 2011, non era adeguatamente informato, soprattutto in ordine ai diritti/doveri azionabili in caso di ripensamento ed alla relativa tempistica; inoltre, l'operatore non ha dimostrato che l'istante, nel lasso di tempo in cui sono stati effettuati gli addebiti in conto corrente, ha effettivamente fruito dei servizi. Pertanto, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii.*, si dispone la restituzione dell'importo prelevato da R.T.I. S.p.A., nell'ammontare incontestato di euro 877,68 (ottocentosettantasette/68).

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 non ha presenziato in udienza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 877,68 (ottocentosettantasette/68), a titolo di rimborso degli importi prelevati;

b. euro 159,00 (centocinquantanove/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società R.T.I. S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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.

6. 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.

Napoli, 30 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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