DELIBERA n. 20/17/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PEZZELLA / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 1270/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 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. 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*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza del Sig. Pezzella, del 24 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Pezzella, titolare di un contratto codice cliente n. 1-1003086521, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi superiori a quelli contrattualmente pattuiti, nonché il malfunzionamento del servizio e la mancata risposta ai reclami.

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

a. il Sig. Pezzella, titolare di un contratto di abbonamento ai servizi di *pay-tv* forniti dall'operatore R.T.I. S.p.A., dal 30 settembre 2012 al 24 luglio 2013 ha constatato un continuo malfunzionamento del servizio, oltre a ripetute interruzioni;

b. inoltre, nonostante il costo mensile dell'abbonamento fosse pari ad euro 28,00, nella fattura n.11301355437 del 12 febbraio 2013, l'istante ha costatato l'addebito di importi ulteriori rispetto a quelli convenuti contrattualmente;

c. in relazione a quanto sopra, ha reclamato ripetutamente, sia telefonicamente che per iscritto (a mezzo fax il 9 luglio 2013 e altre due volte a mezzo raccomandata), senza mai ottenere riscontro dall'operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. il rimborso degli importi addebitati, nella fattura n.11301355437 del 12 febbraio 2013, in eccedenza rispetto a quelli pattuiti, per un totale di euro 12,00;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, ovvero altro indennizzo a qualunque altro titolo spettante.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il Sig. Pezzella è stato titolare del contratto Mediaset Premium dedotto in controversia n. 1-1003086521 dal 24 luglio 2010 al 31 maggio 2014. In data 18 ottobre 2014, il cliente ha stipulato un nuovo contratto, n. 1-13728948549 e "[*n*]*el corso di quasi sei anni di ininterrotta vigenza del rapporto con RTI e Mediaset Premium, il cliente ha costantemente rinnovato la propria intenzione di fruire dei servizi di pay tv erogati in suo favore, arricchendo il bouquet di contenuti inizialmente prescelto (….) ed aderendo, a più riprese, a varie offerte promozionali, le cui condizioni economiche sono sempre state specificatamente approvate dal Signor Pezzella*". In particolare, con riferimento al contratto n. 1-1003086521, l'operatore ha evidenziato che il 28 maggio 2013 l'utente ha revocato la disdetta inviata il precedente 25 marzo, aderendo ad un'ulteriore offerta promozionale, al prezzo scontato di euro 19,00 al mese, per dodici mesi.

R.T.I. S.p.A. ha inoltre addotto che, nel corso degli anni, in prossimità della scadenza contrattuale, "*il Signor Pezzella ha, a più riprese, revocato le proprie richieste di recesso/disdetta dai contratti allo stesso riferibili, aderendo alle vantaggiose offerte promozionali propostegli dalla fornitrice, l'ultima delle quali, relativa al contratto* n. *1-13728948549, è tuttora attiva. In occasione di ciascuna di tali adesioni il cliente non ha,*

ovviamente, mai espresso riserve circa la qualità del servizio, né segnalato disservizi o irregolarità di alcun genere".

Ciò stante, atteso che alla società non risultano reclami, né segnalazioni, in merito al malfunzionamento del servizio, l'operatore ha infine evidenziato che, dal comportamento dell'utente, è desumibile la sua soddisfazione in ordine alle prestazioni rese.

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.

La richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento in quanto il contestato documento contabile, in riferimento al periodo compreso dal 31 gennaio al 31 marzo 2013, addebita un importo complessivo pari ad euro 48,00, quindi perfettamente congruente con il valore mensile del canone di abbonamento dichiarato dall'utente, pari ad euro 28,00.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo *sub ii.*, si osserva che in atti non vi è prova dei reclami che l'utente adduce di aver inviato all'operatore. Al fascicolo, infatti, risulta esclusivamente la comunicazione di recesso contrattuale, inviata a mezzo raccomandata del 25 marzo 2013, nella quale, invero, è genericamente richiesta "*la riduzione del prezzo così come illegittimamente aumentato*". Deve tuttavia rilevarsi che, per effetto del rinnovo contrattuale del 28 maggio seguente, deve intendersi revocata la comunicazione di disdetta e soddisfatta la pretesa di riscontro al reclamo, atteso che in sede di adesione alla nuova offerta promozionale il Sig. Pezzella ha ricontrattualizzato il contenuto ed il prezzo delle prestazioni offerte da R.T.I. S.p.A.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo *sub iii.* In proposito, premesso che in atti non risulta alcun reclamo attinente al lamentato malfunzionamento, è evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. In merito l'Autorità, per costante orientamento, ha ritenuto che **"***non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione***".** Ciò stante, atteso che la documentazione in atti non consente di ricostruire e comprovare la vicenda e che l'ufficio non può sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste, si ritiene di rigettare la domanda. *Ad adiuvandum*, si osserva che nel maggio 2013, l'utente ha aderito ad una nuova offerta promozionale di R.T.I. S.p.A., tale comportamento di fatto non conferma la sussistenza di un malfunzionamento nell'erogazione del servizio.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. 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, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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