



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 27/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAGUSI/R.T.I. S.P.A.
(GU14 n.1928/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 aprile 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. Ragusi, del 4 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato all'operatore R.T.I. S.p.A. di aver attivato, a sua insaputa e in assenza di consenso, un contratto per la fornitura di servizi televisivi a pagamento.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Ragusi, ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante ha contattato il *call center* dell'operatore per disdire l'abbonamento ai servizi di *pay-tv*, in tale occasione apprendeva che risultavano intestati a suo nome due contratti di abbonamento;

b. in particolare, gli veniva riferito che era stato attivato a sua insaputa, in data 8 agosto 2015, il contratto di abbonamento n. 1-1952985621 cui era stata abbinata la tessera n. 209487775665;

c. l'istante, da una verifica degli estratti del conto corrente, constatava altresì che sul suo conto corrente erano stati effettuati prelievi corrispondenti ai canoni mensili del contratto di abbonamento contestato e, conseguentemente, in data 13 settembre 2015, sporgeva denuncia di disconoscimento presso i competenti organi di polizia giudiziaria.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto la restituzione di tutte le somme indebitamente prelevate dall'operatore, per un totale di euro 864,00.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il Sig. Ragusi ha stipulato il 29 giugno 2010 il contratto di abbonamento ai servizi Mediaset Premium n. 1-965908464, che non è oggetto di contestazione. Il medesimo utente, in data 6 luglio 2011, "*tramite telefonata al call center di Mediaset Premium*", il cui *vocal order* è stato depositato in atti, ha consapevolmente stipulato un secondo contratto, n. 1-1952985621, oggetto di controversia. Nel corso del predetto *vocal order*, l'istante ha espressamente confermato di voler procedere alla stipula di un secondo abbonamento.

L'operatore ha altresì rilevato che le informazioni fornite nel corso della telefonata del 6 luglio 2011 coincidono perfettamente con quelle riportate nel primo contratto, n. 1-965908464, stipulato nel 2010.

Infine, la società ha rappresentato che una copia del secondo contratto è stata inviata all'indirizzo di residenza del cliente, concludendo che "*appare assai arduo aderire alla tesi secondo cui il cliente, per oltre quattro anni, si sarebbe astenuto dal verificare la consistenza del proprio conto corrente e la presenza di eventuali addebiti "ingiustificati"*".

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.

A prescindere da quelli che saranno gli esiti degli accertamenti eventualmente posti in essere dall'organo di polizia giudiziaria presso cui è stata depositata la denuncia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

querela, in atti, nel merito si osserva che, alla luce del *verbal ordering* registrato in data 6 luglio 2011, risulta non provata l'inconsapevolezza dell'istante in ordine alla stipula del contratto di abbonamento n. 1-1952985621, dedotto in controversia.

In particolare, nella registrazione del 6 luglio 2011, acquisita al fascicolo, mediante la quale il Sig. Ragusi ha stipulato il “*secondo abbonamento*”, l'operatore telefonico ha espressamente reso edotto l'utente di essere già intestatario di un abbonamento di servizi Mediaset Premium e che la registrazione aveva ad oggetto l'attivazione di un secondo contratto. In detta circostanza l'istante ha inequivocabilmente confermato l'intenzione di procedere all'attivazione di un “secondo” abbonamento.

Peraltro, indipendentemente dal *vocal order*, non contestato, il Sig. Ragusi aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere della circostanza dedotta in controversia. In proposito, si evidenzia che l'istante dichiara di aver avuto contezza solo nel settembre 2015 di addebiti in conto corrente risalenti all'agosto 2011. Tale circostanza rivela che il comportamento assunto dall'utente, nel caso di specie, non è conformato 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*”.

In relazione a tanto, se in sede di obbligazione il citato criterio è assunto a parametro di commisurazione del contegno dovuto ai fini della valutazione di eventuali responsabilità, nella circostanza dedotta in controversia non si ravvisa una condotta inadempiente addebitabile alla società RTI S.p.A.

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 non accoglie l'istanza del Sig. Ragusi nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. 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, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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