



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 3/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE AMICIS / R.T.I. S.P.A.
(GU14/2225/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 2019;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. De Amicis del 23 novembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l’addebito di importi non dovuti.

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

a. nel mese di dicembre 2015, ha riscontrato “*l’ennesimo addebito di rate non autorizzate pari ad euro 317,92 relativo a contratti mai attivati e mai richiesti*”, a opera della società R.T.I. S.p.A. e, nonostante i numerosi reclami, tale importo non è stato restituito;

b. l’istante ha altresì addotto che già in passato l’operatore convenuto aveva assunto analoga condotta, avendo constatato “*ingenti addebiti in conto corrente relativi al medesimo contratto di abbonamento, ritualmente disconosciuto a mezzo denuncia del 14 luglio 2014*”.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- ii. il rimborso degli importi indebitamente prelevati, pari ad euro 317,92;
- iii. il rimborso dell’addebito per servizi mai richiesti e mai usufruiti pari ad euro 1.903,26;
- iv. la corresponsione dell’indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti, ai sensi dell’articolo 8 *del Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 2.000,00;
- v. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'attivazione dei servizi a favore dell'istante trova legittimazione nel *verbal order* in atti. Infatti, in occasione dell'espressa richiesta di attivazione telefonica, il Sig. De Amicis ha comunicato all'operatore del *call center* tutti i dati personali e bancari. All'utente è quindi riferibile il contratto Mediaset Premium in modalità *easy-pay*, contraddistinto dal n. 1-618515554, stipulato tramite *call center* il 1° dicembre 2009. Presso l'indirizzo indicato dall'utente all'atto della stipula è stata inviata la nuova tessera n. 209697265156, attivata dal cliente in data 16 settembre 2011, in sostituzione della *smart card* precedentemente associata al contratto.

“Solo in data 8 agosto 2014 il Sig. De Amicis ha inviato a Mediaset Premium la richiesta di rimborso dei corrispettivi al medesimo addebitati in forza del contratto in discorso”. Inoltre, “i servizi di pay-tv ordinati nell'anno 2009 sono sempre stati puntualmente forniti al richiedente, senza alcuna interruzione”.

La Società ha altresì rilevato che, qualora il contratto in discorso fosse stato attivato ad insaputa del cliente, il comportamento assunto nel caso di specie dal Sig. De Amicis sarebbe comunque non conforme al criterio di ordinaria diligenza, avendo lo stesso ignorato la sussistenza di addebiti in conto corrente per oltre cinque anni; in proposito l'operatore ha sostenuto che *“un siffatto comportamento risulta del tutto inconciliabile con il buon senso e con le tutele minime che qualunque individuo dovrebbe adottare nella cura dei propri interessi”*. Infine, se anche il cliente fosse stato vittima di un fraudolento utilizzo delle sue generalità da parte di soggetti terzi, alcuna responsabilità potrebbe essere imputata a R.T.I. S.p.A. la quale, in tal caso, sarebbe stata a sua volta vittima di un illecito *“furto d'identità”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento,

La richiesta *sub i.* può essere accolta, atteso che l'operatore non ha offerto prova di aver riscontrato il reclamo datato 8 agosto 2014, in atti. 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*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), in riferimento al periodo compreso dalla data del reclamo al 6 novembre 2017 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Analogamente, si ritiene possa trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto il rapporto fondato sul *verbal order* del 1° dicembre 2009, depositato dall'operatore in allegato alle proprie memorie, è stato oggetto di una denuncia per disconoscimento sporta all'autorità giudiziaria il 14 luglio 2014. L'addebito contestato, di cui è richiesto il rimborso, è datato 16 ottobre 2015, quindi non può trovare legittimazione nel *verbal order* del 1° dicembre 2009. Infatti, a fronte della denuncia, resa nota all'operatore l'8 agosto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2014, la Società era consapevole che il Sig. De Amicis disconosceva la sussistenza di un rapporto contrattuale e non era interessato alla fruizione dei servizi, ciò nonostante proseguiva ad addebitare i relativi corrispettivi. Pertanto, R.T.I. S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di euro 317,92 (trecentodiciassette/92) in quanto addebitato nonostante l'utente avesse formalizzato il proprio disinteresse alla fruizione dei servizi e anzi ne avesse contestato la legittimità dell'erogazione.

Viceversa, non possono essere accolte le richieste *sub* iii e iv. in quanto la verifica in ordine alla legittimità degli addebiti effettuati antecedentemente alla data in cui l'istante ha sporto denuncia è materia già sottoposta al vaglio dell'autorità giudiziaria. Parimenti, alcun indennizzo può essere riconosciuto in riferimento al medesimo periodo, atteso che non risulta accertata la sussistenza o meno di un valido titolo contrattuale, fondante la pretesa del corrispettivo.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, si ritiene equo liquidare, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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

DELIBERA

Articolo 1

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

2. R.T.I. S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza:

i.euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

ii. euro 317,92 (trecentodiciassette/92), a titolo di rimborso di importi illegittimamente addebitati.

3. 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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