Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 42/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA TAMBORRA/R.T.I. S.P.A.
(GU14/2342/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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. 125/17/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 "*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*";

VISTA l'istanza della ditta Tamborra, del 23 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi da parte della società R.T.I. S.p.A.

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

a. il Sig. Tamborra alla fine del mese di luglio 2016, a mezzo *verbal order*, aderiva ad una proposta di attivazione di un abbonamento *business* per la fornitura dei servizi di *Pay-TV* da parte della società R.T.I. S.p.A.;

b. tuttavia, le condizioni contrattuali prospettate telefonicamente all'utente non coincidevano con quelle, meno vantaggiose, riportate nei documenti cartacei inviati successivamente, per formalizzare la richiesta di attivazione dei servizi;

c. in considerazione di tale difformità, l'istante non ha sottoscritto il contratto, pertanto i servizi non sono stati attivati con "*gravi danni all'attività d'impresa*" avente ad oggetto un esercizio pubblico di scommesse.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. la produzione del *verbal order*;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione di servizi *business*;

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

iv. eventuali rimborsi di costi indebitamente fatturati;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, preliminarmente ha eccepito l'inapplicabilità della delibera n. 173/07/CONS al caso di specie in quanto l'istante non può essere qualificato quale "utente finale", ai sensi della definizione di cui all'articolo j) del *Regolamento*.

L'operatore ha altresì dichiarato che il Sig. Tamborra non ha mai attivato la tessera "Club" inviata prontamente dalla fornitrice, unitamente alla lettera di benvenuto, tantomeno ha mai restituito a Mediaset Premium la copia cartacea sottoscritta del contratto di fornitura avente ad oggetto l'abbonamento ai servizi di *pay-tv* offerti dall'operatore, pertanto alcun servizio è mai stato attivato a seguito della registrazione vocale di cui si discute.

In particolare, l'operatore ha precisato di aver prontamente accolto il reclamo pervenuto dall'utente in data 9 settembre 2016 e di aver provveduto, in relazione a tanto, ad annullare il processo di attivazione del servizio, interrompere la fatturazione dei corrispettivi contrattuali e rimborsare l'importo addebitato a titolo di "anticipo abbonamento".

R.T.I. S.p.A. ha altresì precisato che l'istante, in seguito, ha attivato un nuovo contratto, denominato "Club", tuttora in vigore, recante alcuni dei contenuti televisivi inclusi nel rapporto dedotto in controversia, ad un costo di minore entità.

In relazione a tanto, l'operatore declina ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia e chiede l'archiviazione del procedimento.

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.

In primis, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in ordine alla qualificazione dell'istante quale "utente finale". In proposito si osserva che, benché la ditta Tamborra sia titolare di un locale pubblico, l'attività professionale che svolge non ha ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica; tantomeno la finalità imprenditoriale sottesa alla volontà dell'istante di stipulare un contratto "*Mediaset Premium Club*" vale ad escludere la legittimazione soggettiva dell'utente. La fattispecie dedotta in controversia, quindi, rientra nell'alveo di competenza dell'Autorità in quanto soggetta all'applicazione del *Regolamento*.

Nel merito, si evidenzia che le pretese avanzate nell'istanza di definizione non risultano coerenti con il comportamento assunto dall'istante nella circostanza di cui si discute. Infatti, atteso che l'utente volontariamente non ha attivato il servizio, né tantomeno ha sottoscritto il contratto, non può trovare fondamento la richiesta degli indennizzi a titolo di mancata attivazione dello stesso. In altre parole, a fronte delle condizioni contrattuali proposte per iscritto dall'operatore, l'istante non ha ritenuto di dare corso al contratto, manifestando, con le condotte sopra descritte, la propria volontà di non utilizzare il servizio, tant'è che ha provveduto a stipulare un nuovo contratto con l'operatore, tuttora in esecuzione. Pertanto la richiesta di cui al punto *ii.* non può essere accolta, mentre quella di cui al punto *i.*, relativa alla produzione del *verbal order*, risulta assorbita in quanto non necessaria ai fini della decisione.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. In particolare, rilevato che l'istante ha segnalato la problematica alla società R.T.I. S.p.A. in data 6 settembre 2016, ossia contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, si osserva che l'operatore ha preso in carico il reclamo e lo ha gestito, per *facta concludentia*, quale manifesta volontà dell'utente di non attivare i servizi alle condizioni contrattuali contestate; infatti, la Società ha interrotto il ciclo di fatturazione dei corrispettivi contrattuali e rimborsato l'importo addebitato a titolo di "anticipo abbonamento".

Infine, in riferimento alla posizione contestata, non risultano addebitati importi non dovuti a carico della ditta Tamborra, pertanto anche la domanda *sub iv.* Non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della ditta Tamborra nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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