



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 57/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORECCHIO/R.T.I. S.P.A.
(GU14/2481/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Orecchio, del 28 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Orecchio, in riferimento al contratto codice cliente n. 1657447507, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'interruzione del servizio e l'addebito di importi non dovuti in quanto riferiti al periodo di disservizio.

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

- a. in data 31 ottobre 2012 la fornitura del servizio di *pay-tv* è stata completamente interrotta;
- b. *“in risposta ai continui reclami e solleciti di ripristino la società confermava l'esistenza di un guasto sul monte Faito ed invitava l'utente ad attendere”*;
- c. in costanza di disservizio, tuttavia, l'operatore proseguiva ad addebitare sul conto corrente dell'utente i corrispettivi relativi alla fornitura di cui si discute;
- d. pertanto, in data 25 gennaio 2013, l'istante inviava formale reclamo, a mezzo raccomandata A/R e, il seguente 2 marzo, recedeva dal contratto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio;
- 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 nel caso di interesse la stazione trasmittente è quella del Monte Faito, la quale *“ha un bacino di copertura di circa 2,5/3 milioni di utenti”*, tra cui l'istante. In relazione a tanto, l'operatore ha quindi rilevato che un eventuale guasto *“manderebbe in collasso l'intero sistema di trasmissione di tutti i canali digitali Mediaset”* e, nel corso degli anni 2012-2013, mai si è verificata una simile evenienza della quale, in caso contrario, *“sarebbe rimasta traccia”* in considerazione delle conseguenze che avrebbe provocato su tutti i fruitori dei canali Mediaset.

La società ha, altresì, precisato che la scritta *“segnale criptato”* che, nel reclamo in atti, l'utente ha addotto comparire sullo schermo, non è riconducibile al tipo di guasto di cui l'istante si duole, bensì al funzionamento irregolare o all'inidoneità degli impianti e degli apparati domestici utilizzati per la fruizione del servizio.

In relazione a tanto, R.T.I. S.p.A. ha chiesto 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente, si rileva che solo nell'anno 2016 l'istante denuncia disservizi accorsi 4 anni prima, ovvero nel 2012. Tale circostanza rende quanto meno tardive le richieste avanzate.

Tuttavia, pur volendo superare tale considerazione, in atti non vi è prova del disservizio lamentato dall'utente a far data dall'anno 2012. La disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*. Nel caso di specie, non è dimostrato che a far data dal 31 ottobre 2012 il servizio è stato interrotto, tantomeno sono prodotti i reclami e le segnalazione che l'istante dichiara di aver effettuato in costanza di disservizio. L'unica comunicazione che la Sig.ra Orecchio produce è quella in cui chiede alla società il rimborso delle fatture e comunica la disdetta del contratto. Invero, in tale occasione, l'utente ha precisato che la motivazione per la quale era addivenuta alla decisione di rescindere il rapporto contrattuale era l'interruzione del servizio a far data dal 31 ottobre 2012; tuttavia resta non provato che in tale data la fornitura è stata definitivamente interrotta, pertanto la richiesta *sub i.* non può essere accolta.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta *sub ii.*, atteso che l'utente non prova di aver inviato, in costanza di disservizio, alcun reclamo rimasto privo di riscontro.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta *sub iii.* Nel merito, fermo restando le considerazioni di cui sopra, si osserva che non essendo stato dimostrato il disservizio, resta non provata la legittimità della pretesa di rimborso degli importi fatturati a far data dal 31 ottobre 2012. Peraltro, atteso che in atti non sono prodotte le fatture contestate, tantomeno sono indicati gli importi ritenuti non dovuti, resta generica la relativa richiesta di restituzione.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Sig.ra Orecchio 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, 12 giugno 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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