



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 6/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIULIANO / R.T.I. S.P.A.
(GU14/43/18)**

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 denominato *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. Giuliano del 11 gennaio 2018;

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, in riferimento all’utenza con codice cliente n. 1-103498985364 lamenta la mancata gestione del recesso e la prosecuzione dei servizi, non richiesti.

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

a. in data 16 maggio 2016, ha aderito ad un’offerta *Mediaset Premium* al costo di euro 9,00 al mese, per i primi 12 mesi;

b. nella fattura di maggio 2017 “*contravvenendo agli impegni contrattuali, RTI S.p.A. omette di applicare lo sconto, addebitando euro 23,91. Il servizio clienti ha riferito che tale importo era comprensivo dei costi per la chiusura del contratto*”;

c. nonostante l’utente abbia inviato disdetta con raccomandata A/R del 5 maggio 2017, l’operatore ha proseguito ad erogare il servizio e, nel giugno 2017, ha emesso un’ulteriore fattura in cui addebitava euro 42,00 mensili;

d. pertanto, l’istante ha contattato nuovamente il servizio clienti e ha appreso che R.T.I. S.p.A. “*contro la sua volontà, anche scritta, aveva rinnovato il contratto per ulteriori 12 mesi a prezzo pieno*”;

e. in data 6 agosto 2017 il Sig. Giuliano ha poi inviato un reclamo a mezzo PEC, richiedendo nuovamente la disattivazione dei servizi e, il 9 settembre 2017, ha bloccato l’addebito in conto corrente.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i.* la corresponsione dell’*”indennizzo per la prosecuzione di servizi non richiesti”*;
- ii.* il rimborso di euro 126,00 (centoventisei/00);
- iii.* la corresponsione dell’*”indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto*;
- iv.* il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

R.T.I. S.p.A. ha precisato che il contratto del Sig. Giuliano prevedeva l'applicazione di uno sconto di euro 33 al mese sul prezzo di listino (pari a euro 42/mese), per i dodici mesi, a far data dalla stipula (16 maggio 2016). Come confermato anche da parte istante, la promozione in commento ha avuto regolare applicazione fino al mese di maggio 2017. Venuta a scadenza il 17 maggio 2017, al cliente è stato addebitato il prezzo di listino concordato al momento della stipula (euro 42/mese). Ciò risulta inequivocabilmente dalla fattura del maggio 2017 che evidenzia come lo sconto pattuito sia stato regolarmente dedotto dal prezzo di listino fino al 17 maggio 2017, con applicazione, solo a decorrere dal 18 maggio 2017, del corrispettivo pieno.

L'operatore ha, inoltre, sottolineato che non esiste alcuna comunicazione (scritta od orale) di recesso del cliente recante la data del 5 maggio 2017, né una siffatta volontà poteva, in qualche modo, essere desunta prima del mese di agosto 2017, periodo nel quale il cliente ha, per la prima volta, chiesto la *“l'immediata disattivazione del contratto”*. Infatti, la comunicazione del 5 maggio 2017, allegata da parte istante, non è una comunicazione di recesso, bensì di disdetta a scadenza. L'istante, infatti, ha utilizzato il modulo, messo a disposizione degli utenti sul sito *internet* dell'operatore, per comunicare la disdetta, ovvero la propria intenzione di non consentire il rinnovo del rapporto contrattuale alla naturale scadenza che, nel caso di specie, era fissata al 17 maggio 2018.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, dalla documentazione acquisita in atti, risulta che l'utente, in data 5 maggio 2017, ha inviato all'operatore non il modulo di recesso, ma la mera disdetta del contratto, recante la volontà di non rinnovare il rapporto alla scadenza, nel caso di specie il 17 maggio 2017, per ulteriori dodici mesi, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, delle Condizioni generali di fornitura. Tuttavia, nel modulo sottoscritto è detto chiaramente che la comunicazione di disdetta è inviata *“Nel rispetto del preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla scadenza annuale del contratto”*. Avendo l'istante inviato la disdetta il 5 maggio 2017, il termine di preavviso di 30 giorni non è stato rispettato, quindi l'operatore ha proseguito la fornitura del servizio intendendo la disdetta efficace a far data dal 17 maggio 2018.

L'obbligo di preavviso, richiamato nelle Condizioni generali di contratto, trova fondamento nell'espressa previsione di cui al comma 3 dell'articolo 1, della legge n. 40/2007, secondo cui *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

Il rapporto dedotto in controversia non è cessato, quindi, a far data dal 17 maggio 2017 in quanto la comunicazione di disdetta non è intervenuta entro il termine dei 30 giorni prima della scadenza del contratto.

Per le considerazioni che precedono, si ritiene che l'istante fosse edotto in merito alla sussistenza di un termine di preavviso di 30 giorni, quindi all'operatore non è addebitabile alcuna condotta violativa delle norme a tutela dei diritti degli utenti.

Nel caso di specie, pertanto, atteso che il Sig. Giuliano non ha esercitato tempestivamente il diritto di risolvere il rapporto contrattuale entro il termine del 17 maggio 2017, deve ritenersi legittima la condotta dell'operatore e l'istanza non può trovare accoglimento.

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 non accoglie l'istanza del Sig. Giuliano nei confronti di 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, 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