



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 611/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AMATO / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 746/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 6 dicembre 2016;

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. Amato, del 27 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Amato lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'indebito prelievo dal suo conto corrente di importi non dovuti.

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

a. il Sig. Amato ha constatato l'addebito in conto corrente, da parte di R.T.I. S.p.A., di un importo complessivo pari ad euro 767,00, a titolo di corrispettivo per la fornitura di servizi di *pay TV* mai richiesti, né fruiti;

b. in relazione a tanto, il 10 dicembre 2015, ha sporto denuncia presso il Comando di P.S. di Scampia, in Napoli.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. la restituzione dell'importo indebitamente prelevato, come sopra quantificato;

ii. la corresponsione di euro 200,00 a titolo di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il Sig. Amato, in data 19 dicembre 2013, ha stipulato tramite il *call center* dell'operatore "*il contratto Mediaset Premium in modalità easy-pay, contraddistinto dal n. 1-8267752539*". "*A conferma dell'avvenuta stipula R.T.I. S.p.A. ha inviato al cliente la versione cartacea del contratto stipulato, unitamente alla lettera di benvenuto ed alle condizioni generali di fornitura. Il Sig. Amato, successivamente ha restituito alla fornitrice il contratto debitamente sottoscritto.*" Il 28 aprile 2015 Mediaset Premium ha inviato al cliente una nuova tessera *Platinum* da attivarsi in sostituzione della precedente. La nuova tessera risulta essere stata attivata mediante chiamata telefonica dal numero di cellulare indicato nel contratto. A seguito delle doglianze del Sig. Amato Mediaset Premium S.p.A. ha comunque sospeso l'esecuzione del contratto contestato.

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 particolare, rispetto alla contestazione dedotta in controversia, si ritiene dirimente il contratto prodotto dall'operatore, in allegato alla memoria. Il documento cartaceo, infatti, riporta la sottoscrizione dell'istante che, peraltro, non ne ha contestato l'autenticità. In presenza di titolo, quindi, non possono ritenersi indebiti gli importi prelevati dalla società R.T.I. S.p.A.

Inoltre, atteso che resta non provata l'inconsapevolezza dell'utente in ordine alla stipula del contratto Mediaset Premium n. 1-8267752539, attivo a far data dal mese di dicembre 2013, il Sig. Amato aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere tempestivamente dell'addebito in conto corrente da parte di terzi. In proposito, si evidenzia che l'utente solo nel 2015 ha contestato gli addebiti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risalenti all'anno precedente. Tale circostanza evidenzia che il comportamento assunto dal Sig. Amato, 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.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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. Amato nei confronti della società 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, 6 dicembre 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi