



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 635/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GITO BAR DI SPANU / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 678/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 14 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 dell’impresa individuale Gito Bar di Spanu, del 18 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente della società R.T.I. S.p.A., lamenta l'addebito di importi non dovuti in quanto riferiti al periodo successivo alla risoluzione contrattuale.

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

a. l'impresa individuale Gito Bar di Spanu, titolare di un contratto di abbonamento ai servizi *Mediaset Premium* contraddistinto dal n. 1-4619461144, nell'agosto 2015 inviava all'operatore disdetta, a mezzo raccomandata;

b. in seguito, riceveva la fattura n.11509091738 del 12 novembre 2015, in cui risultavano addebitati i canoni di abbonamento computati sino alla scadenza annuale del contratto, ovvero al 31 agosto 2016.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione degli indennizzi previsti dal Regolamento approvato con delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'utente ha stipulato un contratto di abbonamento ai servizi *Mediaset Premium* in data 1 agosto 2013. Il contratto, di durata annuale, si è automaticamente rinnovato, di anno in anno, ai sensi dell'articolo 7.1 delle Condizioni Generali di Contratto. In data 17 agosto 2015 il Sig. Spanu ha comunicato all'operatore la disdetta del contratto, senza tuttavia rispettare il termine di preavviso (30 giorni prima della scadenza) previsto nel richiamato articolo 7. In particolare, in considerazione della data di stipula del contratto, l'utente avrebbe dovuto inviare la disdetta all'operatore entro il 1 agosto 2015, a fronte della scadenza annuale del 31 agosto 2015. Il 31 agosto 2015 l'istante ha poi comunicato all'operatore la volontà di recedere anticipatamente dal contratto, conseguentemente R.T.I. S.p.A., ai sensi degli articoli 7 e 10.2 delle Condizioni Generali di Contratto, "*ha emesso l'ultima fattura n.11509091738 del 12 novembre 2015, recante i canoni spettanti alla fornitrice sino alla scadenza naturale del contratto (31 agosto 2016)*".

In relazione a quanto sopra l'operatore ha chiesto l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

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

Nella circostanza oggetto di controversia, è in contestazione l'addebito di un importo, pari ad euro 1.610,40, effettuato dalla società R.T.I. S.p.A. in applicazione agli articoli 7 e 10.2 delle Condizioni Generali di Contratto. Ciò stante, trattandosi di un contratto concluso nell'anno 2013, mediante *verbal order*, si ritiene che nel caso di specie trovino applicazione le disposizioni vigenti in materia di conclusione di contratti a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

distanza, di cui al Regolamento approvato con la delibera 664/06/CONS e successive modifiche e integrazioni.

In particolare, la richiamata normativa regolamentare, all'articolo 2, comma 1, dispone che l'operatore, prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, debba fornire all'utente le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere, espressamente elencate nel Codice del Consumo. L'onere informativo riguarda, tra l'altro, anche la durata del contratto, nonché le condizioni per recedere. L'adempimento degli obblighi informativi di cui al comma 1, può risultare sia dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, che da un apposito modulo contrattuale, inviato dall'operatore all'utente e da questi debitamente sottoscritto, contenente tutte le informazioni prescritte.

Nel caso di specie, si osserva che in atti non vi è prova che l'operatore abbia adeguatamente adempiuto agli oneri di competenza e, in particolare, che abbia adeguatamente edotto l'utente in ordine alle sussistenze delle disposizioni degli articoli 7 e 10.2 delle Condizioni Generali di Contratto, cui ha dato applicazione. In proposito, si evidenzia che l'operatore non ha depositato alcuna registrazione del *verbal order*, tantomeno la copia del contratto allegata alla memoria è sottoscritta dall'istante.

In relazione a tanto, atteso che non risulta che l'utente fosse a conoscenza delle conseguenze economiche determinate dalla scelta di recedere il contratto anticipatamente rispetto alla scadenza annuale e che era onere dell'operatore informarlo in proposito, si ritiene che le disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto richiamate a fondamento dell'addebito di cui si discute non possano trovare applicazione.

Pertanto, la richiesta dell'istante *sub i.* può essere accolta, dovendo R.T.I. S.p.A. provvedere a stornare l'intero importo addebitato nella fattura n.11509091738 del 12 novembre 2015, aa titolo di "*Addebito canoni a scadenza Listino Club – 120 € al mese per 12 mesi*".

Viceversa, non possono trovare accoglimento le richieste *sub ii. e iii.* in quanto, in atti, non risulta alcun reclamo formalizzato all'operatore, tantomeno si ravvisano ulteriori ipotesi di indennizzo riconducibili alle fattispecie previste nel *Regolamento sugli indennizzi*.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'impresa individuale Gito Bar di Spanu, per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società R.T.I. S.p.A., oltre a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, euro 50,00 (cinquanta/) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare l'intero importo addebitato nella fattura n.11509091738 del 12 novembre 2015, a titolo di *"Addebito canoni a scadenza Listino Club – 120 € al mese per 12 mesi"*.

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

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi