



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 64/19/CIR

**Definizione della controversia
Di Cintio /R.T.I. S.p.a.
(GU14/602/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 aprile 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Di Cintio, del 16 aprile 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, titolare dell'utenza con codice cliente n. 1-1061019304061, lamenta l'indebita sospensione del servizio da parte di R.T.I. S.p.A.

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

- a. il 22 gennaio 2018 ha inviato una lettera di recesso "*con espressa indicazione della produttività degli effetti a far data dal 31 maggio 2018, in accordo con la previsione di un preavviso di almeno 30 giorni*";
- b. il 3 febbraio seguente, "*ha diffidato l'operatore dal sospendere i servizi prima della data indicata, peraltro antecedente rispetto alla scadenza del contratto*";
- c. ciò nonostante, l'8 marzo 2018 R.T.I. S.p.A. ha interrotto l'erogazione dei servizi.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 3 febbraio 2018.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., in memorie, ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante, atteso che l'asserita cessazione del contratto è avvenuta in ossequio alla volontà manifestata dallo stesso utente e nelle tempistiche previste dalla normativa di settore.

Infatti, come previsto dalle *Condizioni generali di contratto*, l'eventuale comunicazione di recesso, inviata nel rispetto del preavviso di almeno 30 giorni, sarà gestita dall'operatore entro questo termine.

Peraltro, l'articolo 7.2. delle *Condizioni generali di contratto* recepisce quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 del *Decreto Bersani*, che impone agli operatori di non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prevedere un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni. Tale disposizione previene eventuali comportamenti dilatori in danno degli utenti, non più interessati alla fruizione di un servizio, e consente agli operatori di poter gestire tecnicamente il recesso in un lasso di tempo ragionevole. Il dettato richiamato non consente invece al consumatore di “prenotare gli effetti del recesso”.

Nel caso di specie, inoltre, l'operatore ha dichiarato di aver correttamente e tempestivamente informato il Sig. Di Cintio dell'impossibilità di differire l'efficacia del recesso, ciò nonostante non è intervenuta alcuna revoca della manifestazione di volontà in questione, cui è stato dato seguito nei tempi contrattualmente pattuiti. L'istante avrebbe potuto inoltre continuare ad usufruire dei servizi Mediaset, richiedendo l'attivazione di una nuova offerta commerciale, anche dopo la restituzione della “Smart Cam”.

In virtù di quanto sopra esposto, alcuna responsabilità per le doglianze dell'utente potrà essere quindi ascritta a R.T.I. S.p.A.

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 via preliminare, si osserva che, ai sensi dell'articolo 7.2. delle *Condizioni generali di contratto Mediaset Premium*, il cliente può manifestare la propria volontà di recedere dal contratto inviando una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata, con un preavviso di almeno 30 giorni, durante i quali l'operatore provvederà alla cessazione del contratto. La suddetta previsione è conforme al dettato normativo dell'articolo 1, comma 3, del *Decreto Bersani*, che garantisce all'utente la possibilità di recedere liberamente dal contratto, pur nel rispetto di un adeguato termine di preavviso, ovvero concedendo all'operatore almeno 30 giorni, dalla data in cui l'utente ha comunicato di voler risolvere il contratto, per porre in essere tutte le attività contabili e amministrative connesse alla chiusura del rapporto. L'interpretazione letterale della norma lascia presumere che 30 giorni sia il termine minimo che l'utente deve concedere all'operatore per la gestione della chiusura del contratto, ma non esclude che l'utente possa individuare un termine più ampio, ma senza che ciò arrechi pregiudizio alla controparte e fermo restando il rispetto del principio di correttezza, di cui all'articolo 1175 del codice civile, che riveste carattere generale.

Ciò stante, appare opportuno coordinare il predetto articolo 7.2. con la successiva disposizione delle *Condizioni Generali di contratto*. Ai sensi dell'art. 7.3., “*qualora il contraente si avvalga della facoltà di recesso di cui all'art. 7.2 che precede, Mediaset Premium avrà comunque diritto di richiedere allo stesso gli importi dovuti a titolo di corrispettivo sino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione di recesso*”. Il termine dei 30 giorni, pertanto, è stato individuato, a livello contrattuale, non soltanto in riferimento al preavviso necessario affinché l'operatore possa tecnicamente gestire la cessazione del rapporto, ma anche per delimitare e circoscrivere, nell'interesse delle parti, il lasso di tempo massimo, successivo alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comunicazione di recesso, durante il quale l'operatore potrà continuare ad esigere dal proprio cliente il pagamento del canone per il servizio.

Nei contratti per adesione, come nel caso di cui ci si occupa, il contenuto è predeterminato unilateralmente da una delle parti e può essere semplicemente accettato o rifiutato dall'altra, ma non modificato. Le clausole così predisposte, conformemente a quanto stabilito dall'articolo 1341, comma 1, del *Cod. civ.*, sono vincolanti per le controparti che le abbiano conosciute o che avrebbero dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza.

Alla luce del predetto scenario, la condotta dell'utente non appare connotata da correttezza. Infatti, per sua stessa ammissione, pur essendo stato egli adeguatamente informato dalla Società dell'impossibilità di differire l'efficacia del recesso al 31 maggio 2018, non ha inteso revocare la volontà manifestata con raccomandata del 22 gennaio 2018 ed eventualmente inviare successivamente un'altra comunicazione di recesso. Infatti, fermo restando che R.T.I. S.p.A. ha ottemperato l'obbligo di preavviso di interruzione del servizio, alcun pregiudizio avrebbe recato all'utente esercitare il diritto di recesso nei termini previsti dall'operatore, evitando così di patire l'interruzione del servizio anticipatamente rispetto alla data del 31 maggio 2018; viceversa, se l'operatore avesse posticipato la chiusura del rapporto al 31 maggio 2018, avrebbe potuto incorrere nella predetta condizione pregiudizievole sul piano dell'obbligazione residuale di pagamento delle somme dovute di cui all'articolo 7.3 delle Condizioni Generali di contratto.

Peraltro, dopo la sospensione del servizio, ovvero dopo l'8 marzo 2018, non risulta che l'utente ne abbia reclamato il ripristino, provvedendo, viceversa, all'immediata restituzione degli apparati

In relazione a tanto, si ritiene possa trovare applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per le suddette motivazioni, non si ritiene di poter accogliere la pretesa indennitaria dell'utente.

Parimenti, non si ritiene di poter accogliere la richiesta *sub ii*. Come lo stesso Sig. Di Cintio ha dichiarato, infatti, *“l'operatore ha provveduto a contattare telefonicamente il proprio utente, comunicando poi successivamente l'intervenuta cessazione del contratto”*. Pertanto, atteso che risulta esserci stata una interlocuzione tra utente e operatore, non si ritiene di poter riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Di Cintio 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, 5 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi