

DELIBERA N. 72/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ITALIANO/R.T.I. S.P.A.
(GU14/830/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 maggio 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. 95/19/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 *“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*

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. Italiano del 21 maggio 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 *Smart Card* n. 209954537xxx, lamenta l'interruzione del servizio e l'addebito di importi non dovuti.

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

- a. nel mese di gennaio 2018 il servizio è stato interrotto senza alcun preavviso;
- b. successivamente l'istante ha ricevuto una comunicazione in cui l'operatore lo informava che *"dopo verifiche effettuate da personale incaricato, il riscontrato uso illecito della tessera avrebbe potuto comportare il pagamento di una penale di euro 3.000 o, in alternativa, una somma di euro 800,00 a titolo di risarcimento più la sottoscrizione del contratto Mediaset Premium Club"*;
- c. il 12 gennaio 2018 ha inoltrato un reclamo a mezzo PEC, rimasto privo di riscontro.

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

- i. la copia del contratto sottoscritto;
- ii. la copia del verbale di accertamento dell'utilizzo illecito della *smart card*;
- iii. l'annullamento delle penali richieste;
- iv. *"indennizzi come da delibere Agcom"*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore R.T.I. S.p.A. ha precisato che, come si evince dal verbale di accertamento in atti, in data 17 dicembre alle ore 17.10 un incaricato di Mediaset Premium ha verificato che nel pubblico locale "Grand Hotel-Ristorante Italiano" sito in Benevento, Via Principe di Napoli 137, è stata utilizzata la tessera n.209954537xxx, destinata a uso esclusivamente privato e domestico, con grave violazione degli obblighi contrattuali, conosciuti e accettati dall'istante, e della legge. Il 21 dicembre 2017, il Sig.

Italiano è stato informato della circostanza *de qua* e gli sono state proposte, in un'ottica di risoluzione bonaria della questione, due possibili alternative alla sospensione, preannunciata, dei servizi. Ciò stante, alcuna responsabilità per il disservizio patito dall'utente può essere imputata all'operatore.

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.

Le richieste *sub i.* e *ii.* si intendono superate, atteso che l'operatore risulta aver prodotto in atti il contratto sottoscritto e il verbale di accertamento per l'utilizzo illecito della *Smart Card*.

In merito alla richiesta *sub iii.*, si osserva quanto segue.

In assenza di una prova incontestata relativa all'utilizzo, da parte dell'utente, degli apparati in violazione degli obblighi contrattuali, tenuto conto della scarsa efficacia probante del verbale di accertamento allegato al fascicolo, si ritiene equo disporre l'annullamento della penale e la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, in accoglimento della richiesta *sub iii.*

Viceversa, non può essere riconosciuta la pretesa indennitaria del Sig. Italiano *sub iv.* La fattispecie concreta non può essere ricondotta, infatti, alla categoria di indennizzo prevista dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che, dalla comunicazione datata 21 dicembre 2017, in atti, risulta che l'operatore abbia interrotto l'erogazione del servizio solo a seguito di congruo preavviso.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Italiano nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. R.T.I. S.p.A. è tenuta ad annullare la penale addebitata, con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante.
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.

Napoli, 8 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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