

DELIBERA N. 73/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARETTO/R.T.I. S.P.A.
(GU14/877/18)**

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 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*

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 della Sig.ra Maretto, del 29 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 lamenta l'attivazione di servizi non richiesti e il conseguente addebito di importi ingiustificati.

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

a. *"recentemente ha constatato che sul proprio conto corrente postale sono stati effettuati numerosi addebiti da parte della società R.T.I. S.p.A."*;

b. il primo addebito è stato effettuato il 7 novembre 2016, mentre l'ultimo il 5 marzo 2018;

c. la Sig.ra Maretto ha presentato denuncia presso i Carabinieri, disconoscendo qualsiasi rapporto contrattuale;

d. *"tramite l'ufficio postale è riuscita ad ottenere il rimborso di parte degli addebiti, ad eccezione del canone di euro 100,90, con scadenza il 7 novembre 2018, di quello di euro 29,00 con scadenza il 5 dicembre 2016 e di quello con scadenza il 5 giugno 2017 del medesimo importo"*.

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

- i. lo storno di tutte le fatture emesse a suo nome;
- ii. il rimborso degli importi pagati;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- iv. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A. ha precisato di aver accolto le richieste dell'utente già prima della presentazione dell'istanza. Il contratto, infatti, è stato cessato in data 30 marzo 2018 ed è stato effettuato un primo rimborso, sulla base dei rendiconti disponibili, di euro 388,00 tramite bonifico bancario. L'11 maggio 2018, poi, con un secondo bonifico di euro 187,90 sono stati restituiti gli importi residui.

Ciò premesso, l'operatore ha precisato di essere estraneo a qualsiasi attivazione non richiesta di servizi. La Sig.ra Maretto risulta, infatti, aver aderito alla proposta

contrattuale, comunicando alla Società tutti i propri dati anagrafici e le coordinate bancarie. Successivamente, R.T.I. S.p.A. ha inviato alla propria cliente copia cartacea del contratto, unitamente alle condizioni generali di fornitura e alla lettera di benvenuto.

Pertanto, *“anche dando credito alle prospettazioni della Sig.ra Maretto sull’illecito utilizzo dei propri dati personali, l’operatore dovrebbe essere considerato parte lesa, al pari dell’istante, del medesimo evento delittuoso”*.

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.

Premesso che la documentazione al fascicolo non consente di ricostruire con precisione il quadro contabile dare/avere in riferimento al rapporto dedotto in controversia, deve tuttavia rilevarsi che, essendo stata sporta denuncia all’autorità giudiziaria, ai sensi dell’articolo 14 del *Regolamento*, la questione attinente alla legittimità del contratto è sottratta alla competenza dell’AGCOM.

Pertanto, in pendenza di accertamento in ordine alla validità del titolo contrattuale fondante gli addebiti contestati, le richieste dell’utente non possono essere soddisfatte.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità non accoglie l’istanza del Sig.ra Maretto 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.

Napoli, 8 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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