



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 78/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOFFREDO / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 213/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Loffredo del 9 febbraio 2015, nei confronti dell’operatore R.T.I. S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha contestato all'operatore R.T.I. S.p.A. di aver attivato, a sua insaputa e in assenza di consenso, un contratto per la fornitura di servizi televisivi a pagamento.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la Sig.ra Loffredo, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 10 settembre 2014, l'istante contattava il *call center* dell'operatore per aver informazioni in merito all'offerta televisiva denominata "easypay", in tale occasione apprendeva che risultava intestato a suo nome un contratto di abbonamento, avente ad oggetto la fornitura di servizi di *payTV*, attivo a far data dal mese di giugno 2012;

b. l'istante, da una verifica degli estratti del conto corrente cointestato con il coniuge, riscontrava che, a far data dal 24 agosto 2012, risultavano degli addebiti, non autorizzati, a favore della società R.T.I. S.p.A.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto la restituzione di tutte le somme indebitamente prelevate dall'operatore a far data dal 2012, per un totale di euro 863,59, oltre agli interessi di mora e alla corresponsione di un equo indennizzo a fronte del disservizio patito.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha rappresentato che la Sig.ra Loffredo, il 10 settembre 2014, mediante il *call center* dell'operatore ha aderito ad una promozione riservata ai titolari di un contratto Mediaset Premium in modalità *easy-pay*, denominata "Promozione secondo abbonamento". Trattasi di una proposta commerciale che RTI formula per consentire ai clienti di fruire dei servizi in abbonamento anche presso un indirizzo diverso da quello indicato nel primo contratto in quanto, ai sensi dell'articolo 11 delle Condizioni Generali di Contratto Mediaset, non è consentito il trasferimento e l'uso di supporti presso indirizzi diversi da quelli comunicati in sede di richiesta della fornitura del servizio. La promozione consente, altresì, di fare omaggio a terzi del servizio televisivo, restando i relativi oneri economici a carico del titolare del primo contratto di abbonamento. In tale occasione la Sig.ra Loffredo ha confermato di essere titolare del contratto 1-3146312159 cui ha consapevolmente accettato di abbinare il contratto aggiuntivo n. 1-12918357744. Tali circostanze emergerebbero inequivocabilmente dal *verbal ordering* allegato alla memoria in atti. L'operatore ha inoltre dichiarato che, in data 22 luglio 2012, l'istante avrebbe aderito al primo contratto di abbonamento mediante la modalità predisposta sul sito *web* della società, mentre la copia del contratto in formato cartaceo le era stata spedita successivamente, a mezzo posta, compilata in ogni sua parte con riferimento ai dati personali della cliente. La Sig.ra Loffredo, mediante sms inviato dal suo recapito telefonico, avrebbe poi confermato l'intenzione di attivare il contratto. Peraltro, l'operatore evidenzia che, il 16 luglio 2014, dallo stesso recapito telefonico è stata inoltrata ad RTI la richiesta di attivazione della tessera n. 211265053349, associata dall'utente al secondo contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

La società R.T.I. S.p.A. ha dichiarato che la conclusione del contratto in contestazione sarebbe stata formalizzata tramite il sito *web* dell'operatore e che, il 22 luglio 2012, l'istante avrebbe confermato la volontà di sottoscrivere il contratto a mezzo SMS, inviato dall'utenza cellulare a lei intestata. Dalla stessa utenza è stata poi attivata la tessera n.211265053349, abbinata al "secondo contratto", concluso il 10 settembre 2014, che l'utente non disconosce.

L'operatore, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, ha dimostrato incontestatamente di aver inviato all'istante, a mezzo *mail*, copia di due delle fatture contestate, fermo restando che l'indirizzo *mail* al quale venivano recapitate le fatture relative al primo abbonamento coincide con quello abbinato al secondo abbonamento che, giova ribadirlo, non è oggetto di contestazione.

Si rileva, altresì, che nel *verbal ordering* registrato in data 10 settembre 2014, mediante il quale l'istante aderiva alla promozione "*secondo abbonamento*" offerta da Mediaset Premium, l'operatore telefonico ribadiva espressamente alla Sig.ra Loffredo di essere già intestataria di un abbonamento Mediaset Premium e che la registrazione aveva ad oggetto l'attivazione di un secondo contratto, per l'appunto "secondario" rispetto al primo che sarebbe rimasto "principale". In detta circostanza l'istante non disconosceva l'esistenza del primo contratto, anzi confermava inequivocabilmente l'intenzione di procedere all'attivazione di un "secondo" abbonamento.

Nel merito della controversia, in sostanza, non è provata l'inconsapevolezza dell'utente in ordine alla conclusione del contratto Mediaset Premium n. 1-3146312159, attivo a far data dal mese di giugno 2012, in relazione al quale l'operatore ha emesso le fatture oggetto di contestazione. Infatti, indipendentemente dagli adempimenti informativi assolti dall'operatore, disconosciuti dall'utente, la Sig.ra Loffredo aveva a disposizione altri strumenti attraverso i quali avrebbe potuto apprendere della circostanza dedotta in controversia. In proposito, si evidenzia che l'istante dichiara di aver avuto contezza solo nel settembre 2014 di addebiti in conto corrente risalenti all'agosto 2012. Tale circostanza evidenzia che il comportamento assunto dall'istante, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

responsabilità, nella circostanza dedotta in controversia non si ravvisa una condotta inadempiente addebitabile alla società RTI S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Loffredo nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani