



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 9/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RICCIO /R.T.I. S.P.A.

(GU14/10/18/AM)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 gennaio 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. Riccio, del 2 gennaio 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. 1-107789806492, lamenta la mancata attivazione dei servizi da parte di R.T.I. S.p.A.

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

- a. nel mese di novembre 2016, ha aderito all'offerta "*Premium Play Mobilità*", che prevedeva un costo iniziale di euro 69,00 e uno sconto del 100% fino al 1° marzo 2017;
- b. sin dall'attivazione, l'utente non è riuscito ad usufruire dei servizi, poiché "*la smart card non risultava abilitata*";
- c. dopo numerose segnalazioni telefoniche, in data 4 maggio 2017 ha inviato un reclamo scritto, con contestuale richiesta di recesso per giusta causa;
- d. "*Mediaset Premium, non prendendo atto dei reclami dell'istante, ha continuato a fatturare e ad incassare le somme in abbonamento*".

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

- i. la restituzione degli importi pagati, per un importo complessivo pari a euro 312,51 (trecentododici/51);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. la corresponsione di "*eventuali indennizzi previsti sulla Carta servizi Mediaset*";
- v. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., ha asserito di aver regolarmente dato esecuzione alle proprie obbligazioni contrattuali, erogando in favore del Signor Riccio tutti i servizi e i contenuti televisivi dallo stesso prescelti, senza alcuna interruzione.

Ha evidenziato, inoltre, che il Comune di Prata Sannita (CE), nel quale risiede il Signor Riccio, è irradiato dalla stazione trasmittente di Monte Gallo Fontegreca (CE). Un



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

eventuale guasto di questa postazione avrebbe interessato decine di migliaia di utenti residenti nella provincia di Caserta; invece, nel periodo indicato, non è stata ricevuta alcuna segnalazione di disservizio.

Pertanto, il disservizio di cui l'utente si duole potrebbe essere riconducibile a un'eventuale inidoneità degli apparati domestici utilizzati per la fruizione, ovvero a un malfunzionamento della rete *internet*, necessaria per l'accesso al servizio "Play".

Peraltro, l'operatore ha sottolineato che l'unica comunicazione inoltrata dall'utente reca la data del 4 maggio 2017 ed è finalizzata a richiedere la cessazione anticipata dei servizi per mancata fruizione. È, quindi, successiva di sei mesi rispetto al presunto inizio del malfunzionamento; inoltre, essendo una richiesta di recesso, la Società non ha avuto modo di effettuare alcuna verifica sul regolare funzionamento dei servizi in questione.

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 particolare, si osserva che in atti non vi è prova che l'utente, in costanza di disservizio, abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento del servizio. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

Nella fattispecie, atteso che dalla documentazione al fascicolo l'unica comunicazione che risulta inviata dall'istante è datata 4 maggio 2017 e reca la volontà di recedere dal rapporto contrattuale, si osserva che l'utente ha provveduto a contestare la mancata attivazione del servizio solo alla scadenza del periodo promozionale, durante il quale la fruizione era gratuita.

Per quanto sopra, considerato che nell'esecuzione del contratto il Sig. Riccio non ha adottato una condotta idonea a consentire alla controparte di rendere correttamente la prestazione contrattuale di competenza, si ritiene che le pretese dedotte in controversia non possano trovare accoglimento.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Riccio 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, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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