



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 98/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTE / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 1869/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 2014;

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. 425/14/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 “*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 dell’utente Conte, del 10 luglio 2014, nei confronti dell’operatore R.T.I. S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata cessazione del rapporto contrattuale in essere con la società R.T.I. S.p.A. a fronte di una richiesta di risoluzione formulata in data 15 maggio 2014.

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

- a. di essere titolare del contratto n.1-2396146756, sottoscritto in data 14 novembre 2011 con la società R.T.I. S.p.A.;
- b. di aver inviato all'operatore, a mezzo raccomandata n.14953494345-9 del 15 maggio 2014, istanza di recesso, tuttavia alla data del 9 luglio 2014 il contratto risultava ancora attivo;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione del contratto n. 1-2396146756;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in data 9 luglio 2014;
- iii. l'indennizzo per mancata/ritardata cessazione contrattuale del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, ha rappresentato quanto segue.

Il Sig. Conte, con raccomandata n.14953494345-9 del 15 maggio 2014, prodotta in atti, non ha formulato istanza di recesso, bensì richiesta di disdetta a scadenza. Pertanto la Società ha inteso che la volontà dell'utente non fosse quella di sciogliere il vincolo contrattuale in essere, bensì di impedire la tacita rinnovazione del contratto successivamente alla scadenza che sarebbe avvenuta il 14 novembre 2014. L'operatore ha dichiarato inoltre che, in data 22 maggio 2014, il Sig. Conte, contattato telefonicamente dal Servizio Clienti di R.T.I. S.p.A., ha manifestato espressamente la volontà di revocare la precedente richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale, aderendo anzi ad un'ulteriore offerta propositagli. In relazione a tanto l'operatore ha depositato regolare *Verbal Ordering*, in atti.

Ciò posto, la società R.T.I., in memorie, a meri fini transattivi, si è dichiarata disponibile a risolvere con effetto immediato il contratto di cui trattasi, senza alcun onere per l'istante, come già proposto in sede conciliativa. L'utente non ha ritenuto di accettare la proposta avanzata.



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.

In primo luogo occorre evidenziare che, a prescindere dalla disquisizione sulla reale volontà dell'istante espressa in data 15 maggio 2014, a mezzo raccomandata, il successivo 22 maggio, il Sig. Conte ha espressamente manifestato la volontà di revocare la precedente richiesta di risolvere il rapporto contrattuale in essere (che fosse di recesso, piuttosto che di disdetta a scadenza), come risulta chiaramente dal *Verbal Ordering* in atti.

Alla luce di ciò, constatato il disinteresse dell'utente per la mera risoluzione del contratto, la domanda proposta in questa sede non può trovare accoglimento. In particolare, per le motivazioni di cui sopra non può trovare accoglimento la richiesta di corresponsione di un indennizzo a titolo di mancata/ritardata cessazione contrattuale del servizio. Parimenti risulta infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, in considerazione del fatto che il reclamo è stato inviato all'operatore il giorno stesso in cui le parti erano presenti in udienza di conciliazione e, quindi, successivamente alla proposta transattiva che, si ribadisce, l'istante non ha inteso accettare.

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 del Sig. Conte 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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