

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXXXXXXX / R.T.I. XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>

Assenti:

MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>
-------------------------	-------------------

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il Regolamento);
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 673 del 31 agosto 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXXX XXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società R.T.I. XXX (di seguito, per brevità, R.T.I.), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

- la nota del 5 settembre 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, e la successiva nota del 10 ottobre 2013 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 novembre 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra XXXXXXXXX lamenta ripetuti addebiti non dovuti sulla propria carta di credito da parte dell'operatore R.T.I.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 4 gennaio 2013 la Sig.ra XXXXXXXXX attivava, con l'operatore R.T.I., un contratto pay-tv con la promozione denominata "Premium for Christmas", che prevedeva la visione gratuita della programmazione per tre mesi con la possibilità per l'utente di recedere, senza costi ed oneri ulteriori, entro tale periodo.

L'istante inviava all'operatore il modulo "Disdetta contratto a scadenza" datato 10 marzo 2012, con il quale comunicava "di non essere più interessata al rinnovo del contratto per ulteriori dodici mesi e di voler, a tal fine, dare disdetta allo stesso".

Successivamente l'istante inviava ulteriore richiesta di recesso, che l'operatore attesta di aver ricevuto in data 9 maggio 2013, a seguito della quale la società R.T.I. XXX provvedeva a risolvere anticipatamente il contratto.

Riferisce genericamente la Sig.ra XXXXXXXXX di aver riscontrato prelievi da parte della società R.T.I. sulla propria carta di credito "per un contratto di abbonamento denominato Promozione for Christmas e annullato con raccomandata del 10.03.2013 per un servizio TV peraltro oscurato da mesi".

In data 29 agosto 2013, veniva esperito, nei confronti di R.T.I., tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) "storno insoluto e rimborso indebito pagato";
- 2) "indennizzo per attivazione servizi non richiesti (dal 10.03.2013)";
- 3) "indennizzo per mancata risposta al reclamo del 7.05.2013".

In data 2 ottobre 2013, la società R.T.I ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale, nel rigettare ogni addebito e rilevare l'infondatezza dell'istanza, ha precisato che, a seguito di formale richiesta di disdetta dell'istante, "la Società provvedeva a prenotare la cessazione del vincolo contrattuale per la data di naturale scadenza come previsto dall'art. 7 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio *Easy Pay*" e che successivamente, a seguito di richiesta di recesso dell'istante pervenuta in data 9 maggio 2013, provvedeva a risolvere anticipatamente il contratto. Infine, la società R.T.I. precisava che "nonostante la assoluta correttezza riconducibile all'operato di R.T.I. XXX", la medesima società si dichiarava disponibile a corrispondere l'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e del tutto priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

In particolare, con riferimento alle richieste di cui al punto 1) della domanda, ovvero lo storno dell'insoluto ed il rimborso di quanto indebitamente pagato, si rileva che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti contenuta nell'istanza di definizione - né, tantomeno, dall'istanza di conciliazione - indicazioni di sorta atte a chiarire non solo il *quantum* delle somme di cui si chiede lo storno ed il rimborso ma addirittura non si comprende in cosa consista la richiesta stessa e le sue eventuali motivazioni. Pertanto, detta domanda non può trovare accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 2) della domanda, ovvero l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti, si evidenzia che non si comprende quali siano i servizi non richiesti per cui l'istante chiede un indennizzo. Ciò detto, in assenza di riferimenti dettagliati, non è possibile in questa sede effettuare una valutazione adeguata delle doglianze e delle pretese dell'utente, che, dunque, in quanto generiche ed indeterminate, non possono qui essere accolte.

Infine, con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) della domanda, relativa ad un "indennizzo per mancata risposta al reclamo del 7.05.2013" si rileva che anche tale domanda non può trovare accoglimento: l'istante non risulta aver prodotto copia alcuna del reclamo stesso, né tantomeno risulta agli atti del procedimento evidenza dell'invio e/o dell'avvenuta ricezione dello stesso. Sul punto, inoltre, vale la pena rilevare che l'istante non ha ritenuto di fornire una propria memoria o note di replica - pur previste dal procedimento e rammentate nella lettera di avvio del procedimento stesso inviata da questo Ufficio - alla memoria difensiva prodotta dalla società R.T.I., secondo la quale nessun reclamo risulta essere stato presentato dall'istante alla società.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 giugno 2014;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

- 1) il rigetto dell'istanza presentata in data 31 agosto 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di R.T.I. XXX;
- 2) la corresponsione mediante assegno o bonifico bancario, da parte della società R.T.I. XXX a favore dell'istante, della somma forfettaria di euro 20,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini