



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 108/18/DITC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIRARROSTO di C. / R.T.I. S.P.A. (GU14/1856/2017)

IL DIRETTORE

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. 390/15/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 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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;

VISTA l'istanza del 26 ottobre 2017 con la quale la ditta Girarrosto di Castiglia Salvatore ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società R.T.I. S.p.A.;

VISTA la nota del 7 novembre 2017 (prot. n. 78381) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

La ditta Girarrosto di C. lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., il ritardo nell'attivazione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver richiesto in data 21 settembre 2016 l'attivazione del servizio di *pay-tv*, in adesione all'abbonamento *Premium club*. In data 30 settembre 2016 il Sig. C., titolare dell'omonimo Girarrosto, ha poi provveduto al pagamento di un importo pari ad euro 122,00, richiesto da R.T.I. S.p.A. a titolo di anticipo abbonamenti. *“nonostante i ripetuti reclami, anche a mezzo pec, la tessera è stata ricevuta solo in data 2/11/16”*.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società R.T.I. S.p.A., in memorie, in via preliminare ha eccepito l'incompetenza dell'Autorità adita rilevando che, essendo l'istante un imprenditore che fornisce un servizio di *pay tv* agli avventori del locale pubblico, non può qualificarsi "utente finale", ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del *Regolamento*.

Nel merito, l'operatore ha dichiarato che, ai sensi dell'articolo 5.3 delle proprie condizioni generali di fornitura, si riserva un termine di 15 giorni per l'attivazione dei servizi. Infatti, in ottemperanza alla predetta disposizione, la Società aveva spedito all'utente la tessera premium n. 209980485064 in data 22 settembre 2016. Tuttavia, non appena ha ricevuto la richiesta del Sig. C., nel mese di ottobre 2016, di ricevere una nuova tessera, in sostituzione di quella precedentemente inviata, ha provveduto ad inviargli, in data 15 ottobre 2016, la tessera sostitutiva n. 209980453748, pervenuta il giorno 21 seguente, che il cliente ha attivato il 31 ottobre 2016.

La Società ha anche evidenziato di aver provveduto alla spedizione della tessera sostitutiva prima che pervenisse a Mediaset Premium il primo reclamo scritto del Sig. C., datato 25 ottobre 2016. Inoltre, ha precisato, che l'addebito dei canoni mensili contrattualmente pattuiti è iniziato a decorrere solo dal momento di attivazione della tessera; *“la prima fattura allegata dal segnalante e*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

recante la data del 21 settembre 2016 si riferisce, infatti, al corrispettivo iniziale e non ai canoni mensili, successivamente fatturati dalla fornitrice del servizio”.

Infine, l'operatore ha addotto di aver formulato all'utente una vantaggiosa proposta conciliativa, da questi rifiutata.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, non merita accoglimento la censura sollevata dall'operatore circa l'incompetenza dell'Autorità adita, atteso che l'attività professionale svolta dall'utente attiene esclusivamente alla ristorazione e non alla fornitura al pubblico di servizi di comunicazione elettronica; pertanto, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità, la fattispecie non è sottratta all'ambito applicativo del *Regolamento*.

Nel merito, constatato che la Società convenuta non ha dimostrato di aver adempiuto all'attivazione del servizio entro il termine di giorni 15 dalla richiesta di fornitura, R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 315,00 (trecentoquindici/00), calcolato nella misura di euro 15,00 al giorno in riferimento al periodo compreso dal 21 settembre 2016 (data in cui, incontestatamente, l'utente ha attivato l'abbonamento *Premium Club*) al 2 novembre 2016 (data in cui l'utente ha addotto, in assenza di prova contraria, di aver ricevuto la tessera funzionale all'attivazione del servizio), per un totale di 21 giorni, già decurtati del termine di 15 giorni che l'operatore si riserva per l'attivazione dei servizi ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto.

Viceversa, la richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento in quanto la Società ha riscontrato e gestito il reclamo dell'utente, attinente alla mancata fornitura della tessera *premium*, tempestivamente, per *facta concludentia*. Per quanto attiene al reclamo inviato a mezzo raccomandata del 28 novembre 2016, alcun indennizzo si ritiene di poter riconoscere, tenuto conto che lo stesso ha a oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante euro 315,00 (trecentoquindici/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini