



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 29/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI GENNARO/R.T.I. S.P.A. (GU14/1815/16)

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. 88/16/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*;

VISTA l’istanza del 19 luglio 2016 con la quale il Sig. Di Gennaro, 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 28 luglio 2017 (prot. n. 42373) 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;

VISTE le memorie difensive prodotte da R.T.I. S.p.A. nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, della delibera 173/07/CONS e s.m.i.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Il Sig. Di Gennaro, in riferimento al contratto di abbonamento ai servizi Mediaset Premium associato alla tessera n.1-2802255971, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi non dovuti.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, in riferimento a periodi nei quali non ha usufruito dei servizi di *pay-tv* erogati dalla società convenuta, gli sono stati addebitati dei costi e, conseguentemente, ha ricevuto una richiesta di pagamento da parte di una società di recupero crediti, per un importo complessivo pari ad euro 415,19.

In particolare, l'utente contesta le fatture n. 11500433379 del 13 gennaio 2015, n. 11505970870 del 10 luglio 2015 e n. 11509857688 del 12 novembre 2015 che adduce non essergli mai pervenute.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto lo storno degli importi addebitati nelle fatture contestate (n. 11500433379 del 13 gennaio 2015, n. 11505970870 del 10 luglio 2015 e n. 11509857688 del 12 novembre 2015) e il rimborso delle spese di procedura.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il cliente, in data 30 marzo 2012, ha sottoscritto il contratto Mediaset Premium n.1-2802255971, depositato in atti. Tuttavia, "nel corso dei quattro anni di vigenza del contratto in oggetto, il cliente ha, a più riprese, interrotto o ritardato il pagamento dei corrispettivi contrattuali pattuiti", pertanto la Società, per alcuni periodi ha sospeso l'erogazione del servizio, ai sensi dell'articolo 9 del contratto. Inoltre, poiché dal mese di febbraio 2015 il cliente ha definitivamente interrotto i pagamenti, R.T.I. S.p.A., conformemente agli articoli 9.2 e 10.1 delle Condizioni generali di fornitura, ha risolto definitivamente il contratto a far data dal 2 maggio 2015.

Per quanto sopra R.T.I. S.p.A. ritiene legittimi gli addebiti imputati nelle fatture contestate in quanto conformi a quelli previsti dai contratti *inter partes*.

Infine, in relazione alla mancata ricezione delle fatture da parte dell'utente, la Società ha evidenziato che, come espressamente indicato nel contratto sottoscritto, tutte le fatture vengono domiciliate presso la sede amministrativa di RTI, salvo diversa disposizione del cliente. Nel caso di specie, il Sig. Di Gennaro non ha mai fatto richiesta di ricevere le fatture in luogo diverso da quello indicato nel contratto, di conseguenza tutte le fatture sono state domiciliate ed archiviate presso la sede amministrativa della fornitrice del servizio.

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.

Nel merito, preliminarmente si osserva che la copia del contratto allegata dall'operatore alle proprie memorie non risulta controfirmata dal Sig. Di Gennaro proprio in riferimento al paragrafo concernente l' "Accettazione specifica delle condizioni generali di fornitura del servizio *easy pay*".

In particolare, si rileva che le condizioni contrattuali cui l'operatore ha dato esecuzione in sede di fatturazione, non risultano specificamente accettate dall'utente, con particolare riguardo agli articoli 9 e 10 delle Condizioni Generali di Contratto. In relazione a tanto, se la società ha reputato di dare esecuzione al contratto nonostante l'utente non avesse espressamente accettato determinate condizioni contrattuali, si ritiene che le stesse non possano trovare applicazione nei confronti del contraente che non vi ha acconsentito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In relazione a tanto, gli importi addebitati nella fattura n. 11500433379 del 13 gennaio 2015 si ritengono interamente dovuti in quanto riferiti ai servizi resi antecedentemente alla risoluzione contrattuale, pertanto non meritano di essere stornati.

Analogamente, non può essere stornato l'importo addebitato nel documento contabile n. 1509857688 del 12 novembre 2015 a titolo di "*Penale per mancata restituzione del decoder a noleggio*", in quanto trattasi di corrispettivo dovuto per effetto del contratto di noleggio del *decoder*, in atti.

Viceversa, meritano di essere stornati i costi imputati a titolo di "*penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*" e "*penale risoluzione abbonamento per ritardato pagamento*", nell'ammontare complessivo di euro 110,00, addebitati nel documento contabile n. 11505970870 del 10 luglio 2015, perché fatturati in applicazione a delle condizioni contrattuali non accettate dall'istante.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, si ritiene equo liquidare, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare gli importi addebitati nella fattura n. 11505970870 del 10 luglio 2015, rispettivamente, a titolo di "*penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*" e "*penale risoluzione abbonamento per ritardato pagamento*".

E' 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.

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. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 01/03/2017

Il Direttore
Mario Staderini