



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 30/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

GIANCOTTI E CATERINO/R.T.I. S.p.A.

(GU14/1546/16)

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 23 giugno 2016 con la quale la Sig.ra Giancotti e la Sig.ra Caterino, 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 29 giugno 2016 (prot. n. 35336) 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

Le Sig.re Giancotti e Caterino lamentano, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi non dovuti.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, le istanti hanno dichiarato che, in data 9 novembre 2015, hanno riscontrato numerosi addebiti in conto corrente, non autorizzati, effettuati dalla società R.T.I. S.p.A. a far data dal marzo 2015. Atteso che le utenti non hanno mai sottoscritto alcun contratto con il predetto operatore che, del resto, non ha mai fornito alcun servizio, in relazione a quanto sopra hanno sporto denuncia presso le autorità competenti.

In particolare, in riscontro ad espressa richiesta istruttoria, le Sig.re Giancotti e Caterino hanno depositato in atti gli estratti del proprio conto corrente, dai quali risultano i seguenti addebiti a favore della società Mediaset Premium S.p.A., per un totale di euro 243,88:

- euro 39,00, in data 9 marzo 2015, sul c/c n. 0027/3077;
- euro 70,88, in data 25 marzo 2015, sul c/c n. 0027/3077;
- euro 50,00, in data 25 maggio 2015, sul c/c n. 0027/3077;
- euro 84,00, in data 27 luglio 2015, sul c/c n. 1000/90292.

In base a tali premesse, le utenti hanno richiesto:

- i. la disattivazione del contratto arbitrariamente attivato;
- ii. il rimborso degli importi indebitamente prelevati;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. la corresponsione di ogni eventuale ulteriore indennizzo spettante.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la Sig.ra Caterino, tramite il sito *web* dell'operatore, in data 23 febbraio 2015 ha stipulato il contratto contraddistinto dal n. 1-15905888486; al fine di avviare la fornitura dei servizi, l'istante avrebbe poi comunicato alla società i propri dati personali, tra cui le coordinate IBAN. Pertanto gli addebiti contestati sarebbero stati effettuati a titolo di corrispettivo della fornitura riferita al predetto contratto.

La società ha altresì precisato che, qualora la cliente fosse stata vittima di un fraudolento utilizzo delle sue generalità da parte di soggetti terzi, alcuna responsabilità potrebbe essere imputata a R.T.I. S.p.A. la quale, in tal caso, sarebbe stata a sua volta vittima di un illecito "furto d'identità".

Infine l'operatore ha precisato che a seguito della segnalazione della cliente, avvenuta in data 11 gennaio 2016, non ha più addebito alcun corrispettivo contrattuale.

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.

A sostegno della legittimità degli addebiti contestati, l'operatore non ha provato la sussistenza di un rapporto contrattuale validamente concluso tra le parti, tantomeno ha dato evidenza della regolare fornitura/erogazione del servizio. In particolare, la copia del contratto depositata da R.T.I. S.p.A., in allegato alla memoria, non risulta debitamente sottoscritta dal cliente, pertanto non prova la valida costituzione di un vincolo contrattuale a fronte del quale sarebbero avvenuti gli addebiti a titolo di corrispettivo. In assenza di titolo, quindi, non si ritengono giustificati gli addebiti effettuati sul conto corrente delle utenti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Nel merito delle singole richieste avanzate dalle Sig.re Giancotti e Caterino, la domanda *sub i.* si ritiene implicitamente accolta, atteso che l'operatore ha sospeso gli addebiti a far data dal mese di gennaio 2016.

Per le motivazioni di cui sopra merita altresì accoglimento la richiesta di cui al punto *ii.*, pertanto l'operatore è tenuto al rimborso dell'importo complessivo, pari ad euro 243,88, quantificato nell'ammontare che risulta provato mediante documentazione al fascicolo.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub iii.* in quanto non vi è prova che alcun servizio sia stato attivato, ovvero erogato.

Analogamente, non può essere disposta la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che l'unico reclamo in atti risulta datato 12 gennaio 2016 e l'operatore, per *facta concludentia*, vi ha dato pronto riscontro interrompendo immediatamente gli addebiti in conto corrente.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, in considerazione del comportamento assunto dalle parti in sede di conciliazione, atteso che l'istante si è avvalso dell'assistenza di un legale, si ritiene equo liquidare, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00).

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, oltre ad euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di euro 243,88, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso degli importi addebitati, ma non dovuti.

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