



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 31/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PAU TESTA/R.T.I. S.P.A.

(GU14/1964/16)

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 agosto 2016 (prot. n. 45412) con la quale il Sig. Pau Testa, 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 9 settembre 2016 (prot. n. 48123) 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. Pau Testa lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., il malfunzionamento del servizio oltre che l'addebito di importi non dovuti.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver acquistato una scheda Mediaset Premium per la fruizione dei servizi di *pay-tv*. L'offerta commerciale abbinata alla scheda in questione prevedeva che per i primi tre mesi il servizio sarebbe stato fornito gratuitamente, a titolo di prova, decorso tale termine il cliente aveva la facoltà di scegliere se attivare o meno un abbonamento per continuare ad utilizzare il servizio, a pagamento.

Il Sig. Pau Testa ha dichiarato che il servizio non funzionava regolarmente, pertanto, decorsi i primi tre mesi, ha deciso di non proseguire ad utilizzare il servizio e quindi non ha sottoscritto alcun contratto di abbonamento. In relazione a tanto contesta tutti gli addebiti effettuati a suo carico da R.T.I. S.p.A.

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

- i.* lo storno di tutti gli importi addebitati;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata e parziale fornitura del servizio;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata riparazione del guasto;
- v.* il rimborso delle spese di procedura.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, in data 10 gennaio 2015, il Sig. Pau Testa ha stipulato il contratto Mediaset Premium di durata annuale n. 1-15304563867. Ha inoltre precisato che “[d]ecorso il periodo di gratuità iniziale, il cliente, senza mai lamentare alcun disservizio, ha proseguito la fruizione del servizio acquistato, astenendosi, tuttavia, dal pagare alcuno dei corrispettivi contrattuali pattuiti”, pertanto in data 30 maggio 2015 la Società ha sospeso l'erogazione del servizio. Infine l'operatore ha rilevato che il Sig. Pau Testa non ha mai segnalato, in costanza di rapporto, il presunto malfunzionamento 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.

Si ritiene, nel merito, che resta non provata la sussistenza di un valido titolo contrattuale tra le parti. Infatti, i documenti prodotti dall'operatore a sostegno della stipula del contratto Mediaset Premium di durata annuale n. 1-15304563867 non risultano sottoscritti dall'utente, conseguentemente tutta la fatturazione emessa in relazione al predetto titolo è nulla e quindi deve essere stornata.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii.*, atteso che non risulta riscontrato il reclamo del 7 marzo 2016, depositato in atti. In relazione a tanto si ritiene che R.T.I. Sp.A. debba corrispondere al sig. Pau Testa l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 175 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 marzo 2016 al 28 settembre 2016 (data in cui l'operatore, in memorie, ha riscontrato le doglianze dell'utente), già decurtati del termine di 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 21.6 delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo, per un importo totale pari ad euro 175,00 (centosettantacinque/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa, le richieste dell'utente *sub iii. e iv.* non possono trovare accoglimento in quanto resta non provato il malfunzionamento del servizio durante il periodo in cui l'istante ha dichiarato di averne fruito, comunque a titolo gratuito.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, in considerazione del comportamento assunto dalle parti in sede di conciliazione, 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 euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura e l'importo di euro 175,00 (centosettantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'istante in riferimento al rapporto dedotto in controversia. 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