



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 32/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TESTA/R.T.I. S.p.A.

(GU14/1831/16)

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 20 luglio 2016 (prot. n. 40023) con la quale la Sig.ra 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 28 luglio 2016 (prot. n. 42377) 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

La Sig.ra Testa, in riferimento al contratto di abbonamento ai servizi Mediaset Premium n.1-6796335740, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'intempestiva risoluzione del rapporto contrattuale e, conseguentemente, l'addebito di importi non dovuti.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di essere titolare dell'abbonamento di cui sopra a far data dal 21 ottobre 2013. Premesso che il vincolo contrattuale sarebbe venuto a naturale scadenza dopo 24 mesi, nel novembre 2015 la Società comunicava all'utente che, a far data dal 1 gennaio 2016, sarebbero cambiate le condizioni economiche del contratto, pertanto *“qualora il cliente non avesse voluto accettare tali modifiche, avrebbe potuto esercitare il proprio diritto di recesso contrattuale senza penali, inviando una raccomandata A/R entro il 31 dicembre 2015”*. L'istante, conseguentemente, il 3 dicembre 2015 esercitava, a mezzo raccomandata, il proprio diritto di recesso. R.T.I. S.p.A., tuttavia, non dava seguito alla richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale e proseguiva la fatturazione richiedendo il pagamento dei rispettivi importi.

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

- i. lo storno dell'intero insoluto in quanto maturato successivamente alla data di risoluzione del rapporto contrattuale;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che *“la Sig.ra Testa non ha mai comunicato a Mediaset Premium la propria intenzione di recedere dal contratto. La cliente ha, infatti, inviato, nel dicembre 2015, (.....) la disdetta del contratto. Pertanto, ai sensi dell'art. 7.1 delle condizioni generali di fornitura, l'efficacia del contratto è proseguita in vista della sua effettiva scadenza, prevista per il 31 ottobre 2016”*. In relazione a tanto l'operatore ha evidenziato che il cliente ha comunicato la volontà di non rinnovare il contratto alla sua naturale scadenza (prevista per il 31 ottobre 2016), non di cessare anticipatamente l'efficacia del contratto vigente.

Tuttavia, a titolo conciliativo, l'operatore ha ribadito la proposta transattiva formulata in sede di conciliazione, rifiutata dall'utente, consistente nello storno di tutti gli insoluti.

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 che la comunicazione inviata dall'istante il 3 dicembre 2015, a mezzo raccomandata, sia assolutamente valida ed efficace a determinare la risoluzione del rapporto contrattuale a far data dal 31 dicembre 2015 e le considerazioni addotte dall'operatore in ordine alla legittimità del proprio operato appaiono cavillose oltre che incongruenti. In particolare, a prescindere dal *“nomen”* utilizzato dall'istante per esprimere la volontà di risolvere il rapporto contrattuale in essere, appare più logico e verosimile ritenere che la comunicazione di *“risoluzione”* pervenuta dall'utente sia attinente alle mutate condizioni economiche che sarebbero entrate in vigore dopo 20 giorni, piuttosto che ad una scadenza contrattuale che si sarebbe concretizzata dopo 9 mesi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In relazione a tanto, in accoglimento alla richiesta dell'utente *sub. i.*, la società R.T.I. S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'utente, in riferimento al periodo successivo al 31 dicembre 2015, relativamente al contratto dedotto in controversia.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente *sub. ii.* in quanto, per orientamento costante dell'Autorità, l'ipotesi di fatturazione successiva alla risoluzione contrattuale non è equiparabile a quella di cui all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto tale previsione si riferisce esclusivamente al caso in cui l'operatore attiva autonomamente dei servizi in assenza di una precisa richiesta del cliente.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti, in considerazione del comportamento conciliativo assunto dall'operatore già in sede di udienza dinanzi al CORECOM Campania.

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'utente, in riferimento al periodo successivo al 31 dicembre 2015, relativamente al contratto 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