



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 35/17/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ORRICO/R.T.I. S.P.A.**

**(GU14/2262/16)**

### **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 ottobre 2016 (prot. n. 55355) con la quale il Sig. Orrico, 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 13 dicembre 2016 (prot. n. 63516) 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*

VISTA la nota del 1 luglio 2016 (prot. n. 36072) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione del 24 gennaio 2017;

UDITE entrambe le parti, giusta predetta convocazione;

Il Sig. Orrico, in riferimento al contratto di abbonamento ai servizi Mediaset Premium n.1-102813269956, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi non dovuti e l'indebita sospensione del servizio.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, nel periodo compreso dal 5 al 15 luglio 2016, l'erogazione del servizio da parte dell'operatore è stata immotivatamente sospesa, senza preavviso. Il 12 luglio 2016 l'istante ha inviato a R.T.I. S.p.A. il primo di una serie di reclami scritti, tutti rimasti privi di riscontro. In data 14 luglio 2016 l'utente ha corrisposto, mediante bonifico, il canone di abbonamento riferito al periodo compreso dal 1 luglio al 31 luglio 2016 e ha ottenuto rassicurazioni dall'operatore che nella fattura successiva sarebbe stato accreditato anche un indennizzo, a fronte della contestata sospensione del servizio. Viceversa, nella fattura del mese di agosto 2016, non solo non è stato riconosciuto alcun ristoro per la sospensione del servizio risalente al mese di luglio, ma anzi è stato addebitato l'importo ulteriore di euro 8,00, a titolo di "*penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*". L'istante, in relazione a tanto ha reclamato presso l'operatore, contestando integralmente l'importo addebitato in fattura. In data 24 settembre 2016 la società ha nuovamente sospeso il servizio; pertanto il successivo 30 settembre l'utente si è rivolto al CORECOM competente al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

- i.* l'immediato ripristino del servizio;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata fruizione dei servizi dedotti in abbonamento;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo per "*contenuti note, comunicazioni e fatture Mediaset Premium contenenti chiare ed evidenti ricostruzioni non veritiere, in contraddizione palese con altre note e determinazioni Mediaset Premium*";
- v.* la corresponsione dell'indennizzo per "*dispendio di tempo ed energie intellettuali*".

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che "*le sospensioni del servizio, disposte negli scorsi mesi di luglio e settembre, sono dipese dal mancato pagamento, da parte del cliente Orrico, dei corrispettivi contrattuali pattuiti, che, dal 2014, il segnalante versa ad intermittenza e secondo il proprio giudizio. La circostanza è pacifica e viene riconosciuta dal segnalante*".

L'operatore ha evidenziato che il cliente, in virtù di precedenti accordi transattivi attinenti a fatti diversi da quelli dedotti nella controversia di cui si discute, ha ottenuto lo storno della quasi totalità delle fatture emesse in riferimento al contratto sopra richiamato, nonché "*sostanziosi rimborsi*". In particolare, l'ultima morosità maturata, riferita al settembre 2016, ha dato luogo alla definitiva risoluzione del contratto.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

CONSIDERATO quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non è procedibile, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rappresenta che il responsabile del procedimento, preso atto della documentazione al fascicolo e, in particolare, dell'UG e del verbale di esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, entrambi allegati all'istanza di definizione, ha disposto un accertamento istruttorio d'ufficio presso il CORECOM Campania, al fine di verificare che in ordine ai fatti dedotti in controversia fosse stato effettivamente esperito il tentativo di conciliazione.

In esito al predetto accertamento, è emerso che il tentativo di conciliazione di cui al verbale allegato al modello GU14, datato 18 ottobre 2016, non atteneva ai fatti dedotti in controversia, bensì ad eventi che si collocano in un contesto temporale antecedente, oggetto di una diversa istanza di conciliazione, depositata presso il CORECOM Campania in data 7 luglio 2016.

Viceversa, sulle questioni dedotte in controversia non è ancora stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, in quanto sono oggetto di un'istanza di conciliazione (modello UG) depositata presso il CORECOM Campania in data 17 novembre 2016, in riferimento alla quale ancora non è stato convocato un tavolo di discussione.

In relazione a tanto, atteso che ai sensi della L. 249/97 e successive disposizioni regolamentari si può accedere alla definizione amministrativa della controversia soltanto all'esito dell'effettivo svolgimento del tentativo di conciliazione che, per l'appunto, è obbligatorio; accertato, viceversa, che nel caso di specie non è stata esperita la conciliazione sulle materie dedotte in controversia

### **DISPONE**

l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 20 della delibera n. 173/07/CONS, del procedimento avviato dal Sig. Orrico in data 20 ottobre 2016.

La presente decisione viene depositata presso questa Direzione e comunicata alle parti.

Napoli, 21/04/2017

Il Direttore  
Mario Staderini