



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 36/18/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**RUSSO / RTI S.P.A.**

**(GU14/280/2017)**

### **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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 6 febbraio 2017 con la quale la Sig.ra Russo ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società RTI S.p.A.;

VISTA la nota del 10 febbraio 2017 (prot. n. 6943) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante contesta alla società RTI S.p.A. l'addebito di importi non dovuti in quanto afferenti ad un contratto mai stipulato.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. dalla consultazione dell'estratto del proprio conto corrente, in data 19 aprile 2016, ha constatato che Mediaset Premium aveva prelevato importi non dovuti, per un totale pari a euro 195,40;

b. in particolare, la Sig.ra Russo ha dichiarato di non aver mai sottoscritto alcun contratto con l'operatore e, di conseguenza, di non aver mai autorizzato alcun pagamento a mezzo RID bancario a favore dello stesso;

c. in relazione a tanto, l'utente, il 22 aprile 2016, ha inoltrato un primo reclamo a mezzo fax, chiedendo all'operatore la restituzione degli importi indebitamente prelevati e, in data 11 maggio 2016, ha sporto querela, in atti, presso la Questura di Napoli;

d. in data 14 luglio 2016 ha inviato un nuovo reclamo a mezzo raccomandata, tuttavia, alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità, l'operatore non aveva restituito tutto l'importo indebitamente prelevato, tantomeno aveva riscontrato i reclami inviati.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto quanto segue:

i. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, per un totale di euro 900,00;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, per un totale di euro 300,00;

iii. la restituzione degli importi prelevati da RTI S.p.A. nel periodo compreso dal 4 novembre 2015 al 29 settembre 2016, per un totale di euro 195,40.

La società RTI S.p.A., in memorie, ha dichiarato di essere venuta a conoscenza dei fatti dedotti in controversia, per la prima volta, a seguito della raccomandata pervenuta in data 20 luglio 2016 e di aver spontaneamente e tempestivamente accolto il reclamo proposto. Infatti, il contratto in contestazione è cessato sin dall'agosto successivo, ogni ulteriore addebito è stato sospeso e, il 21 settembre 2016, è stata emessa la nota di credito n. 11611030345 a storno di tutte le fatture emesse. Inoltre, il 23 settembre 2016, la Società, sulla base dei rendiconti in quel momento disponibili, ha disposto un bonifico bancario in favore dell'istante di euro 143,62, a titolo di rimborso degli importi precedentemente addebitati.

Per quanto attiene alla richiesta di riconoscimento di un indennizzo a titolo di "attivazione di servizi non richiesti", l'operatore ha precisato che nel contratto contestato sono indicati tutti i dati personali dell'utente (domicilio, recapito *mail*, recapito cellulare, etc.) ed anche "*le esatte coordinate IBAN della Signora Russo che, tramite la propria banca, ha autorizzato gli addebiti ricorrenti fin dal 23 ottobre 2015*". Quindi "*l'attivazione del servizio è avvenuta sulla base di una espressa richiesta, pervenuta via web, e recante i dati personali e bancari della Sig.ra Russo*"; pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento in favore della richiedente di alcun indennizzo.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

In via preliminare, si evidenzia che l'operatore ha addotto, ma non dimostrato, che *“l'attivazione del servizio è avvenuta sulla base di una espressa richiesta, pervenuta via web, e recante i dati personali e bancari della Sig.ra Russo”*. Infatti, premesso che non sono stati prodotti i tracciati log generati dal click di adesione, contenenti le informazioni associate all'attivazione, il contratto depositato in allegato alle memorie non risulta sottoscritto dall'utente, tantomeno è data evidenza della consegna della *smart cam* all'istante, nonché della procedura eseguita dalla Sig.ra Russo per l'attivazione della stessa. Peraltro, dalla documentazione al fascicolo, non si evince neanche l'autorizzazione espressa che l'utente avrebbe conferito all'operatore in ordine all'addebito in conto corrente dei canoni periodici relativi al rapporto dedotto in controversia.

Per le considerazioni che precedono, si ritiene che alla causazione delle circostanze di cui l'utente si duole abbia contribuito la condotta omissiva assunta dalla Società in ordine al rispetto pedissequo dei requisiti formali prescritti in materia di contratti a distanza.

Nel caso di specie, tuttavia, rileva anche il comportamento dell'utente. In proposito, trova applicazione il principio, espressamente richiamato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui *“per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.”* Inoltre, le medesime Linee Guida testualmente recitano *“in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.”*

Alla luce di quanto sopra, si osserva che l'istante solo nell'aprile 2016 si è reso consapevole di addebiti in conto corrente risalenti al mese di novembre 2015. In virtù di tali circostanza, si ritiene che il comportamento assunto dall'utente, nel caso di specie, non è conformato al criterio di ordinaria diligenza, inteso alla stregua di principio giuridico di carattere generale, come sopra richiamato. In particolare, preme evidenziare che, benché fosse nelle condizioni di constatare l'indebito prelievo già a far data dal 4 novembre 2015 (data in cui risulta effettuato il primo addebito in conto corrente), l'utente se ne è reso consapevole, presumibilmente, solo nell'aprile seguente; infatti a tale data risale il primo reclamo che risulta inviato all'operatore. Pertanto, si ritiene che se l'istante avesse agito tempestivamente per impedirne il perpetrarsi dell'addebito contestato, non solo avrebbe contenuto il proprio pregiudizio, ma avrebbe anche evitato il configurarsi di una ipotesi di lesione suscettibile di indennizzo.

In relazione a tanto, atteso che l'ultimo addebito in conto corrente risale al 29 marzo 2016, ovvero a prima del reclamo con cui la Società è stata formalmente informata dei fatti dedotti in controversia, alcun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di attivazione di servizi non richiesti.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Viceversa, la richiesta dell'utente *sub ii.* può essere accolta, in quanto RTI S.p.A. non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo inviato dall'utente in data 21 aprile 2016. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 1,00 *pro die*, per complessivi 153 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21 aprile 2016 (data in cui risulta inviato il primo reclamo) al 21 settembre 2016 (data in cui la società ha accolto il reclamo, per *facta concludentia*, emettendo la nota di credito n. 11611030345), per un importo totale pari ad euro 153,00 (centocinquantatre/00).

Inoltre, a fronte della documentazione depositata dall'istante, comprovante l'addebito da parte della società R.T.I. S.p.A. dell'importo non dovuto di euro 195,40, può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente un importo pari ad euro 51,78 (cinquantuno/78), dato dalla differenza tra l'importo complessivamente addebitato e quello restituito mediante bonifico del 23 settembre 2016, pari ad euro 143,62.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

### DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 153,00 (centocinquantatre/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

ii. euro 51,78 (cinquantotto/71), a titolo di rimborso dell'importo indebitamente prelevato.

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, 11 aprile 2018

Il Direttore  
Mario Staderini