



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 52/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ABBRUZZESE / RTI S.P.A.

(GU14/956/2017)

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 Abruzzese 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 dell’11 maggio 2017 (prot. n. 31012) 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'inadempimento contrattuale.

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

- a. nel dicembre 2016 ha sottoscritto un contratto con l'operatore RTI S.p.A. per la fornitura dei servizi di *pay-tv*, in virtù del quale ha ricevuto l'apposita *smart card*;
- b. tuttavia, la prestazione contrattuale non è stata erogata da parte dell'operatore a causa della *"mancata ricezione del segnale da parte della Mediaset Premium"*, ovvero per un impedimento tecnico indipendente dalla responsabilità dell'utente;
- c. infatti i tecnici contattati dall'utente, ovvero la ditta Fast Multi Service, hanno attestato che *"la mancata visione dei canali mediaset e l'infruibilità dell'abbonamento è ascrivibile alla stessa società"*;
- d. ciò nonostante, l'operatore ha preteso la corresponsione di un importo pari ad euro 69,00 di cui 50,00 già prelevato dal conto corrente dell'istante;
- e. in relazione a tanto è stato inviato reclamo scritto rimasto privo di riscontro.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per mancata fornitura del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso degli importi pagati;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società RTI S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante, nel gennaio 2017, ha stipulato il contratto *"Mediaset Premium"* in modalità *easy-pay*, contraddistinto dal n. 1-108942632949. A distanza di circa un mese dalla stipula del contratto la Sig.ra Abbruzzese *"adducendo di non aver mai potuto visualizzare i canali Mediaset Premium e di aver accertato il regolare funzionamento del proprio impianto domestico, ha comunicato l'intenzione di recedere dal contratto"* che, pertanto, si è concluso in data 24 febbraio 2017. Nel merito del disservizio, ha altresì dichiarato che *"i problemi lamentati dalla Sig.ra Abbruzzese non possono che essere riconducibili al non regolare funzionamento all'inidoneità degli impianti e degli apparati domestici dalla medesima utilizzati per la fruizione del servizio Mediaset Premium. L'operatore ha poi rilevato che l'attestazione della società Fast Multi Service s.r.l. non vale a deporre in senso contrario, trattandosi di una "generica e sbrigativa dichiarazione di parte, redatta da tecnici di fiducia della Sig.ra Abbruzzese che non hanno neppure precisato quali verifiche siano state svolte sugli impianti e sui dispositivi domestici della cliente"*. Inoltre, RTI S.p.A. ha addotto che ai sensi degli articoli 2.2 e seguenti delle Condizioni generali di contratto, l'utente *"avrebbe dovuto svolgere accertamenti tecnici circa l'idoneità ed il buon funzionamento dei propri impianti ed apparati prima di chiedere l'attivazione del servizio e non a posteriori"*.

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.

La documentazione al fascicolo non consente di accertare, inconfutabilmente, se la responsabilità per la mancata fruizione del servizio sia addebitabile all'operatore, ovvero agli apparati domestici dell'utente. In proposito si ritiene priva di pregio probatorio l'attestazione della ditta Fast



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Multi Service, atteso che trattasi di perizia di parte, eseguita in assenza di contraddittorio. Pertanto, la richiesta *sub i.* non può essere accolta.

Analogamente, non si ritiene di accogliere la richiesta *sub ii.* in virtù delle considerazioni che seguono. Atteso che l'istante, in costanza di disservizio, non ha segnalato la problematica all'operatore per chiederne la risoluzione, ma ha comunicato, in data 9 febbraio 2017, la risoluzione del contratto, scegliendo quindi di svincolarsi dal vincolo contrattuale senza pretendere l'adempimento regolare della prestazione, appare tardivo e pretestuoso il reclamo inviato un mese dopo, ossia il 10 marzo 2017, contestualmente al deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.* in quanto, a fronte della mancata fruizione del servizio e della repentina risoluzione del contratto, non si comprende a che titolo la società R.T.I. S.p.A. abbia preteso l'importo di euro 50,00, né l'operatore ne offre evidenza in memorie.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A., oltre a rimborsare l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

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.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti.

Napoli, 5 giugno 2018

Il Direttore

Mario Staderini