



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 66/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MISSAGLIA / R.T.I. S.P.A.

(GU14/1325/2017)

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/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 “*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*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del 12 luglio 2017 con la quale la Sig.ra Missaglia 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 19 luglio 2017 (prot. n. 47916) 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

La Sig.ra Missaglia, in riferimento al contratto codice cliente n. 1-1322938145, contesta l'addebito di importi non dovuti in quanto riferiti ad un periodo successivo alla data in cui ha esercitato il diritto di recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver comunicato all'operatore, con raccomandata A/R del 27 aprile 2016, il recesso dal contratto. Tuttavia, la Società ha emesso la fattura n. 11605834040 del 16 giugno 2016, in riferimento al periodo successivo alla data in cui l'istante aveva formalizzato il recesso; inoltre, con fattura n. 11608357988 del 10 agosto 2016 ha addebitato euro 113,74 a titolo di costi di recesso, *“del tutto illegittimi essendo il contratto disdettato ad aprile”*.

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

- i. il rimborso delle spese di procedura;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11 luglio 2016;
- iii. la restituzione degli importi corrisposti successivamente alla disdetta.

La società R.T.I. S.p.A. ha dichiarato che l'istante ha stipulato, in data 14 gennaio 2016, il contratto n. 1-100853254607. Con lettera raccomandata del 26 aprile 2016, in atti, avvalendosi del modello reso disponibile sul sito dell'operatore, ha comunicato la disdetta del contratto, ovvero *“la propria intenzione di non consentire il rinnovo del contratto alla sua naturale scadenza prevista, ai sensi dell'articolo 7.1 delle condizioni generali di fornitura, per il 31 gennaio 2017”*. Successivamente, con lettera del 22 giugno 2016, l'istante ha comunicato alla Società la propria intenzione di recedere anticipatamente dal contratto, ai sensi dell'articolo 7.2 delle condizioni generali di fornitura. Conseguentemente, preso atto della mutata volontà dell'utente, R.T.I. S.p.A. ha annullato il processo di disdetta contrattuale precedentemente avviato e in data 29 luglio 2016 ha cessato il contratto che, pertanto, *“non ha perso efficacia a decorrere dal 31 maggio 2016, bensì dal 29 luglio 2016”*. In relazione a tanto, R.T.I. S.p.A. ha addebitato legittimamente i corrispettivi contrattuali per i servizi erogati fino al 29 luglio 2016; i c.d. *“costi dell'operatore”* conseguenti al recesso della cliente; nonché gli sconti fruiti dalla cliente durante tutta la vigenza del contratto, per un importo complessivo pari ad euro 105,35.

Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11 luglio 2016, l'operatore ha rilevato che *“lo scritto allegato dalla segnalante è stato inviato ad un recapito fax estraneo ai servizi di assistenza alla clientela, pertanto in difformità a quanto previsto dall'articolo 21.6 del contratto; fermo restando che è successivo alla comunicazione di recesso dal contratto”*.

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.

La questione dedotta in controversia scaturisce dal fatto che l'istante ha esercitato il diritto di recesso dal contratto concluso con R.T.I. S.p.A. anticipatamente rispetto al termine minimo di vigenza, pari a 12 mesi, previsto ai fini di usufruire della scontistica relativa all'offerta promozionale cui ha aderito la Sig.ra Missaglia. La materia attinente alla legittimità degli addebiti e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

alla relativa richiesta necessita di una preliminare disamina delle singole voci di costo che la Società ha esplicitato. In particolare, alla luce della documentazione in atti, stante l'incontestata erogazione del servizio sino al 26 luglio 2016, gli importi addebitati a titolo di corrispettivo si ritengono dovuti.

Viceversa, per quanto attiene all'importo di euro 105,35, addebitato all'utente per l'annullamento degli sconti a causa del recesso intervenuto prima dello scadere dei 12 mesi dall'attivazione del contratto, e all'importo di euro 11,10, addebitato a titolo di "costo operazione recesso", valgono le considerazioni che seguono.

Nel *verbal order*, in atti, attraverso cui è stato attivato il contratto, l'operatore chiaramente esplicita che "in parziale deroga alle condizioni generali di contratto in caso di recesso esercitato entro e non oltre il 31 maggio 2016, non verranno addebitati né i costi di recesso, né gli sconti usufruiti". In relazione a tanto, seppure in data 26 maggio l'istante ha inviato una comunicazione di disdetta e non di recesso è evidente che avesse intenzione di recedere dal contratto, tant'è che subito dopo ha formulato la corretta richiesta di recesso. In relazione a tanto, tenuto conto che nell'ambito del sinallagma contrattuale si intende attribuire rilevanza all'effettiva volontà delle parti, alla luce del principio del *favor utentis* si ritiene opportuno prendere in considerazione la comunicazione inviata dall'istante in data 26 aprile 2016 quale significativa espressione della volontà di risolvere il rapporto contrattuale. Pertanto, ferma restando la *ratio* della legge n. 40/2007, secondo cui nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, nel caso di specie, alla luce del criterio di equità e proporzionalità, espressamente richiamato anche dalla Legge n. 124/17 che ha modificato il testo dell'articolo 1 del decreto Bersani, con particolare riferimento al comma 3 *ter*, deve ritenersi incongrua la pretesa restituzione, *in toto*, degli sconti fruiti, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente.

Sulla scorta delle predette considerazioni, in accoglimento alla richiesta *sub iii.*, si dispone lo storno, ovvero il rimborso, degli importi addebitati nella fattura n. 11608357988 del 10 agosto 2016, rispettivamente a titolo di "costo operazione recesso" e "recupero sconti fruiti in promozione".

Anche la richiesta *sub ii.* può essere accolta, in considerazione del fatto che il numero di fax al quale risulta essere stato inviato il reclamo depositato in allegato all'istanza di definizione, datato 11 luglio 2016, è inequivocabilmente riconducibile a R.T.I. S.p.A. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), atteso l'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuta in data 12 maggio 2017.

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

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A., oltre ad euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore della parte istante euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nonché a stornare, ovvero rimborsare, gli importi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

addebitati nella fattura n. 11608357988 del 10 agosto 2016, rispettivamente a titolo di “*costo operazione recesso*” e “*recupero sconti fruiti in promozione*”.

È 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini