



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 67/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/2373/16)

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. 125/17/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 14 novembre 2016 (prot. n. 59340) con la quale il Sig. Ruocco 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 15 novembre 2016 (prot. n. 59744) 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

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, in riferimento al codice cliente n. 1-5657645725, lamenta l'indebita fatturazione da parte della società R.T.I. S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che in data 14 maggio 2015 l'utente ha inviato un reclamo scritto all'operatore contestando la *"errata fatturazione per mancato utilizzo del servizio"*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. lo storno e il rimborso delle fatture non dovute;
- ii. il rimborso dei costi di disattivazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per errata fatturazione e lo storno dei costi di recesso;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per mancata fruizione del servizio;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, preliminarmente ha addotto che *"[i]l tenore della segnalazione non consente di individuare, con certezza, quale sia il disservizio effettivamente lamentato dal cliente"*.

Ad ogni modo, l'operatore ha dichiarato che l'utente, in data 8 settembre 2013 ha stipulato il contratto contraddistinto dal n. 1-567780581 che, al prezzo di euro 26,00 mensile, aveva ad oggetto la fornitura dei pacchetti "Serie&Doc", "Calcio", "Play" e "HD". In data 20 marzo 2015 la società riceveva la comunicazione di recesso dal contratto, inviata dall'istante il precedente 11 marzo; in ossequio al termine di cui all'articolo 7.2 delle condizioni generali di fornitura, a far data dal 19 aprile 2015 l'erogazione dei servizi veniva cessata.

Nell'ultima fattura emessa, n. 11505039397 dell'11 giugno 2016, l'operatore, oltre ad accreditare gli importi precedentemente addebitati, non dovuti, addebita euro 8,34 a titolo di "costo operazione di recesso", *"apparentemente contestata dal cliente"*. R.T.I. S.p.A. precisa, tuttavia, che tale addebito è pienamente conforme alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, anche sotto il profilo della congruità del suo ammontare.

Per finire, quanto alla contestata mancata risposta al reclamo, l'operatore ha dichiarato di aver riscontrato tempestivamente, a mezzo mail, la comunicazione pervenuta dall'istante in data 14 maggio 2015 e ha prodotto la schermata di sistema dalla quale si evince il contenuto del riscontro.

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.

In primis, rilevata l'assoluta genericità dell'istanza, si premette che l'unica richiesta ritenuta accoglibile, nell'ottica del *favor utentis*, è quella relativa alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In particolare, dalla descrizione dei fatti, così come prospettata nel modello GU14, non è possibile dedurre quali siano le fatture contestate, ovvero gli importi, tantomeno le ragioni per cui gli addebiti effettuati non si ritengono legittimi. L'unica fattura depositata in atti dall'utente risulta conforme alle condizioni contrattuali rappresentate dall'operatore in memorie e non contestate. Anche dal reclamo, parimenti prodotto, non si evince il disservizio lamentato, tantomeno è circoscritto l'arco temporale durante il quale si sarebbe verificato.

Per finire, se oggetto della lamentela è l'addebito di euro 8,34, a titolo di costi di recesso, tale importo si ritiene legittimamente fatturato, trattandosi di un costo che l'operatore ha debitamente giustificato nell'ambito dell'attività di vigilanza posta in essere dall'Autorità, ai sensi della delibera n. 535/09/CONS.

Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante sub iv., atteso che non risulta adeguatamente riscontrato il reclamo del 14 maggio 2015, in atti. Infatti l'operatore, stante la schermata depositata in atti, il 19 maggio seguente ha semplicemente informato l'utente che il suo reclamo non poteva essere accolto, senza dare evidenza delle motivazioni del rigetto, quindi in violazione a quanto prescritto dalla delibera n. 179/03/CSP, articolo 8, comma 4. In relazione a tanto, si ritiene che R.T.I. S.p.A. debba corrispondere al sig. Ruocco l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), computati in riferimento al periodo compreso dal 14 maggio 2015 all'8 novembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione in CORECOM), già decurtati del termine di 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 21.6 delle proprie Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, si ritiene equo liquidare, a titolo di rimborso delle spese di procedura, 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 liquidare all'utente l'importo di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

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.

Roma, 20/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini