



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 7/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/1550/16)

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 23 giugno 2016 con la quale il Sig. Lucci, 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 29 giugno 2016 (prot. n. 35340 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

Il Sig. Lucci, in riferimento al contratto di abbonamento n. 1-14934225838, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi non dovuti in quanto fatturati in riferimento al periodo successivo alla disdetta del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver aderito, nel mese di dicembre 2014, alla promozione "Premium for Christmas" che, per un periodo di tre mesi, al costo complessivo di euro 29,00, gli consentiva la fruizione dei servizi di *pay tv* disponibili sulla piattaforma Mediaset. Tempestivamente, ovvero prima della scadenza trimestrale, l'utente ha comunicato al Servizio clienti dell'operatore la volontà di recedere dal contratto, infatti R.T.I. S.p.A., a far data dal mese di marzo 2015, disattivava il servizio. Il Sig. Lucci, in data 14 aprile 2015, formalizzava la richiesta di recesso anche a mezzo raccomandata A/R n. XU000170891IT; in seguito, tuttavia, la società emetteva fattura n. 11502563989 di euro 32,38 e n. 11506152419 di euro 78,28, puntualmente pagate per non incorrere in mora. In relazione a tanto l'utente ha inviato ripetuti reclami, rimasti privi di riscontro.

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

- i.* la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile con storno dell'insoluto;
- ii.* il rimborso dell'importo complessivo fatturato nei documenti contabili n. 11502563989 e n. 11506152419, pari ad euro 110,66;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iv.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la promozione attivata dal cliente, denominata "Natale 2014", prevedeva la gratuità del servizio di *pay-tv* per i primi tre mesi e, successivamente, uno sconto mensile di euro 10,00 sul prezzo di listino di euro 36,00 al mese. Il cliente non ha mai inviato a RTI una richiesta di recesso dal contratto, in proposito l'operatore ha precisato che il documento allegato all'istanza è una fotocopia, non compilata, del modello di comunicazione di recesso, disponibile sul sito internet della società. Conseguentemente il contratto, di durata annuale, si è automaticamente rinnovato per un ulteriore periodo di dodici mesi, ai sensi dell'articolo 7.1 delle condizioni generali di fornitura.

Tuttavia, nonostante continuasse a fruire regolarmente dei servizi dal mese di novembre 2015, l'utente ha interrotto i pagamenti, pertanto risultano insolute le fatture n. 11509750062 del 12 novembre 2015 e n. 11602766541 dell'11 marzo 2016. A seguito della morosità l'operatore ha poi sospeso l'erogazione del servizio e, il 26 febbraio 2016, è pervenuto il primo ed unico reclamo inviato dall'istante cui è stato dato riscontro telefonicamente.

Per quanto sopra, rilevata la legittimità degli addebiti, l'operatore ha infine chiesto l'integrale rigetto dell'istanza.

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.

Nel merito, preliminarmente si è constatato che effettivamente l'offerta promozionale cui l'utente aveva aderito consentiva di recedere dal contratto, entro il terzo mese dall'attivazione, mediante una telefonata al Servizio Clienti. Tale facoltà è chiaramente pubblicizzata negli articoli che promuovevano la tipologia di abbonamento di cui si discute. In relazione a tanto, trova



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

conferma la rappresentazione dei fatti così come prospettata dall'utente, atteso che l'operatore non ha provato il contrario, ossia che l'erogazione del servizio è proseguita oltre il mese di marzo 2015.

Peraltro, la copia del contratto allegata dall'operatore alle proprie memorie, non risulta controfirmata dall'istante, pertanto resta non provato che il Sig. Lucci fosse a conoscenza delle condizioni contrattuali cui R.T.I. S.p.A. ha dichiarato di aver dato esecuzione.

Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene che il rapporto contrattuale tra le parti si è risolto a far data dal mese di marzo 2015, per effetto della comunicazione di recesso effettuata tempestivamente dall'utente al Servizio Clienti dell'operatore.

In relazione a tanto, la richiesta dell'istante *sub i.* merita accoglimento in quanto tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo al mese di marzo 2015 si ritengono indebitamente fatturati.

Analogamente, la società R.T.I. S.p.A. è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di euro 110,66 (centodieci/66) indebitamente fatturato nei documenti contabili n. 11502563989 del 12 marzo 2015 e n. 11506152419 del 10 luglio 2015. Infatti, atteso che, conformemente a quanto dichiarato dall'operatore in memorie, per i primi tre mesi, decorrenti dal 24 dicembre 2014, il servizio era gratuito, successivamente al 24 marzo 2015 si ritiene che il rapporto sia stato risolto in quanto, in assenza di prova contraria, resta confermato che l'operatore ha interrotto la trasmissione del segnale e il Sig. Lucci non ha più fruito dei servizi.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub iii.* in quanto, il caso sottoposto alla cognizione dell'Autorità non rientra tra quelli disciplinati dalla disposizione regolamentare invocata. Infatti, nel caso di specie, l'utente lamenta una fatturazione indebita, non l'attivazione di un servizio non richiesto.

Diversamente, atteso che l'operatore non ha adeguatamente dimostrato di aver riscontrato il reclamo scritto inviato dall'istante in data 25 febbraio 2016, in atti, si ritiene che R.T.I. S.p.A. debba corrispondere al Sig. Lucci l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* in misura pari ad 1,00 euro al giorno per 78 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 febbraio 2016 al 13 maggio 2015 (data dell'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM), per un totale di euro 78,00 (settantotto/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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), tenuto conto che la stessa ha presenziato alla udienza di conciliazione presso il CORECOM, avvalendosi dell'assistenza di un legale.

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A., oltre alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, con storno integrale dell'insoluto, è tenuta a liquidare in favore dell'istante euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 110,66 (centodieci/66) a titolo di rimborso degli importi indebitamente fatturati nei documenti contabili n. 11502563989 del 12 marzo 2015 e n. 11506152419 del 10 luglio 2015;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

- ii. euro 78,00 (settantotto/00), a titolo di indennizzo per 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 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, 23/01/2017

Il Direttore
Mario Staderini