



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 77/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**RITE / RTI S.P.A.
(GU14/201/2017)**

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. 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 “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 l’istanza del 30 gennaio 2017, con la quale il Sig. Rite 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 02 febbraio 2017 (prot. n. 5469) 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

VISTE le memorie difensive prodotte da RTI S.p.A. nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera 173/07/CONS e s.m.i.;

VISTI gli atti del procedimento;

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 che, a seguito della consultazione dell'estratto del proprio conto corrente, ha constatato il prelievo, da parte della società convenuta, di euro 112,57, con causale "*Mediaset Premium Easy Pay Fattura n. 11613872816*". Il sig. Rite ha rappresentato di non aver mai stipulato alcun contratto con RTI S.p.A., tantomeno di aver mai autorizzato l'addebito in conto corrente di eventuali corrispettivi.

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

- i. il rimborso dell'importo addebitato in riferimento alla fattura n. 11613872816, nonché di eventuali ulteriori importi addebitati;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

RTI Italia S.r.l., in memorie, ha dichiarato che le richieste del sig. Rite sono manifestamente infondate, perché l'utente "*non ha mai versato a Mediaset Premium alcuno dei corrispettivi da quest'ultima fatturati nei suoi confronti, né tantomeno, ha mai pagato l'importo di euro 112,57 del quale è stata richiesta restituzione*". Quindi il Sig. Rite non ha mai subito alcun addebito sul proprio conto corrente ad opera della Società. In particolare, l'operatore ha addotto che il data 18 ottobre 2016 l'istante, tramite il sito web, aveva stipulato il contratto contraddistinto dal n. 1-106932335339. In occasione della stipula, l'utente ha comunicato a *Mediaset Premium* i propri dati personali, per l'invio della *smart cam* e del contratto cartaceo, nonché il recapito *mail*, il numero telefonico e le esatte coordinate IBAN del conto corrente sul quale effettuare gli addebiti periodici. L'operatore ha poi inviato al cliente copia cartacea del contratto e delle Condizioni generali di fornitura. Tuttavia, "*non avendo l'utente pagato la prima fattura a suo carico (per euro 112,57), né alcun corrispettivo contrattuale, Mediaset ha cessato l'esecuzione del contratto fin dal 19 dicembre 2016*".

"*In coerenza con quanto esposto, Mediaset Premium S.p.A., pur senza nulla riconoscere in merito alle doglianze del segnalante ed al solo fine di agevolare una definizione bonaria della controversia, è disponibile, in ottica conciliativa, ad annullare la fattura contestata dal sig. Rite ed ogni altro ulteriore importo a suo carico*".

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In via preliminare, si osserva che la copia cartacea del contratto che l'operatore adduce di aver stipulato con l'istante non risulta da questi sottoscritta. Pertanto, in considerazione delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza"), si ritiene che tra le parti non sussista alcun rapporto contrattuale validamente costituito. Quindi, in parziale accoglimento alla richiesta *sub i.* dell'utente, deve ritenersi *sine titulo* la fatturazione emessa da RTI S.p.A. a carico del Sig. Rite, dunque i relativi importi devono essere integralmente stornati e le corrispondenti fatture interamente annullate. Viceversa, per quanto attiene alla richiesta di rimborso, si osserva che, a fronte della contestazione dell'operatore in ordine al mancato addebito dell'importo di euro 112,57, il ricorrente nulla ha addotto, tantomeno ha fornito prova certa, certificata dall'istituto di credito, del prelievo effettuato sul proprio conto corrente ad opera della Società. Ciò stante, alcun rimborso può essere disposto, tantomeno può essere corrisposto un indennizzo a titolo di attivazione di servizio non richiesto, in quanto alcun servizio risulta sia mai stato erogato, tantomeno mai versato il relativo canone.

Infine, preso atto che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene 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 RTI S.p.A., oltre a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta ad annullare tutte le fatture emesse in riferimento alla posizione dedotta in controversia, con storno di eventuali importi addebitati e regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 01/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini