



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 8/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D'ANGELO / R.T.I. S.P.A.

(GU14/1590/16)

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 28 giugno 2016 con la quale il Sig. D’Angelo, 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 30 giugno 2016 (prot. n. 35787) 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. D'Angelo, in riferimento al contratto di abbonamento ai servizi Mediaset Premium associato alla tessera n.209910974756, lamenta, nei confronti della società R.T.I. S.p.A., l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, "*sebbene non usufruisca da tempo dei servizi offerti da Mediaset Premium*", recentemente gli è pervenuta, da una società di recupero crediti, la richiesta di pagamento di due fatture emesse da R.T.I. S.p.A. successivamente alla disattivazione dei servizi.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto il rimborso sia degli importi addebitati nelle fatture contestate (n.11505978702 del 2015 e n. 11600800287 del 2016), che delle spese di procedura.

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che il cliente ha attivato il contratto Mediaset Premium n.1-15737172562, associato alla tessera n.209910974756, in data 4 febbraio 2015. Tuttavia, dal mese di luglio 2015, pur continuando a fruire del servizio regolarmente prestato dalla fornitrice, ha interrotto il pagamento del canone mensile, pertanto la società ha sospeso l'erogazione del servizio e risolto il contratto *inter partes*, ai sensi degli articoli 9.2 e 11.1 delle condizioni generali di fornitura. In data 13 novembre 2015, ovvero dopo la cessazione del contratto per morosità, l'utente ha inoltrato richiesta di recesso contrattuale.

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 osserva che la copia del contratto allegata dall'operatore alle proprie memorie non è controfirmata dal Sig. D'Angelo il quale, pertanto, non risulta adeguatamente informato in ordine alle specifiche condizioni (economiche) contrattuali cui la società ha dato applicazione in sede di fatturazione.

Ciò detto, si ritiene che non siano dovuti, e pertanto debbano essere stornati, ovvero rimborsati, gli importi addebitati, a titolo di "*Penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*" e "*Restituzione Promozione Gennaio 2015*", nel documento contabile n.11505978702 del 10 luglio 2015. Infatti, atteso che la richiamata fattura, nella sezione "*Stato dei pagamenti precedenti*", riporta la seguente dicitura: "*Tutte le fatture precedenti risultano pagate alla data di emissione della fattura*", non si giustifica l'addebito di euro 7,00 a titolo di penale per ritardato pagamento, tantomeno l'addebito di euro 3,90 a titolo di restituzione dello sconto fruito in virtù della promozione gennaio 2015.

Analogamente, si ritiene che non siano dovuti gli importi fatturati a titolo di "*Penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento*" e "*Penale risoluzione abbonamento per ritardato pagamento*" nel documento contabile n. 11600800287 del 12 gennaio 2016. Si richiama, in proposito, l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani) che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Non avendo R.T.I. S.p.A. provato che i costi di cui si discute rientrano tra quelli giustificati, a prescindere dall'espressa previsione contrattuale, si ritiene che i relativi addebiti debbano essere stornati, ovvero rimborsati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa, alla luce della sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010, si ritiene legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. In relazione a tanto, essendo ammessa la prassi di richiedere al cliente di restituire gli sconti fruiti in relazione alla promozione cui aveva aderito a fronte del recesso dal contratto prima dello spirare del termine finale minimo convenuto, il costo imputato a tale titolo si ritiene dovuto.

Infine, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, in considerazione del comportamento assunto dalle parti in sede di conciliazione, atteso che l'istante si è avvalso dell'assistenza di un legale, si ritiene equo liquidare, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

La società R.T.I. S.p.A. 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 10,90 (dieci/90), addebitati nella fattura n.11505978702 del 10 luglio 2015;
- ii. euro 110,00 (centodieci/00), addebitati nella fattura n.11600800287 del 12 gennaio 2016.

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