

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**L. TOMEI / RTI RETI TELEVISIVE ITALIANE xxx**  
**(LAZIO/D/78/2014)**

**Registro Corecom n. 16/2015**

**IL DIRIGENTE**

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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*”;

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 dell’utente sig. L. Tomei presentata in data 24 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore RTI – la mancata attivazione dei servizi tramite la Carta Freedom Estate 2013, l’indebito prelievo dell’importo della Carta, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 24 maggio 2013 aveva concluso telefonicamente un contratto per la visione dei canali Mediaset tramite Carta Freedom Estate 2013 per sei mesi al costo di Euro 39,00;
- b) Il 25 maggio 2013 l’importo di Euro 39,00 era stato addebitato sul conto corrente;
- c) La tessera necessaria per la visione dei canali non era mai pervenuta;
- d) I numerosi reclami telefonici e scritti erano rimasti senza esito;
- e) Ad ottobre 2013, l’importo di Euro 39,00 era stato riaccredito da RTI.

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

- i. Indennizzo per mancata attivazione dei servizi
- ii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- iii. Spese di procedura
- iv.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha dedotto che l'istante aveva attivato il 24 maggio 2013 un contratto associato alla tessera n. xxxxxxxxx630. Non avendo ricevuto la tessera, l'utente aveva chiesto la cessazione del contratto con lettera del 15 luglio 2013. A seguito del recesso, RTI aveva rimborsato l'importo della Carta. Contestava la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, stante la mancata produzione dei reclami, nonché la domanda di indennizzo per mancata attivazione di servizi, precisando che l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi è limitato alla somma eventualmente versata dall'utente per il servizio non fruito. All'udienza di discussione, a titolo conciliativo, offriva una somma di Euro 200,00, non accettata dall'utente.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

### **3.1. Sulla mancata attivazione del servizio**

L'istante lamenta di non aver mai ricevuto la Carta necessaria per l'attivazione del servizio e chiede la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione.

Risulta in atti che il 24 maggio 2013 l'utente ha concluso con RTI un contratto che prevedeva la visione per sei mesi dei canali Mediaset al costo di Euro 39,00 tramite l'attivazione della Carta Freedom Estate.

E' altresì in atti la lettera del 3 luglio 2013, che RTI dichiara aver ricevuto il 15 luglio 2013, con la quale l'utente comunicava la volontà di recedere dal contratto, stante la mancata consegna della Carta e la conseguente mancata attivazione

L'operatore non contesta specificamente le circostanze della mancata consegna della Carta e della mancata attivazione, limitandosi a dedurre l'avvenuto rimborso delle somme per il servizio non fruito.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a

dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie, a fronte della lamentata mancata attivazione del servizio, spettava a RTI provare di avere svolto tutte le attività necessarie all'attivazione o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata l'assoluta mancanza di prova circa l'attività svolta per l'attivazione del servizio, deve ritenersi che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo

Il periodo di disservizio indennizzabile decorre dalla data del 30 maggio 2013, quinto giorno lavorativo successivo alla stipula del contratto, termine entro il quale RTI aveva garantito la ricezione della Carta, come risulta dalla comunicazione dell'istante del 3 luglio 2013, sino alla data di ricezione della volontà di recesso manifestata dall'utente (15 luglio 2013), non essendo RTI più tenuta all'adempimento da quel momento.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 3.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 345,00.

### **3.2. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami telefonici e scritti e chiede il relativo indennizzo.

La domanda dell'utente viene accolta sotto il seguente profilo.

Sono in atti i reclami scritti effettuati dall'utente, il primo dei quali quello del 3 luglio 2013, ricevuto da RTI il 15 luglio 2013, ed i successivi da ritenersi reiterativi del primo.

L'operatore, che nella prima memoria ha dedotto la mancata produzione dei reclami, non ne ha contestato la ricezione nel successivo termine, previsto appositamente per la replica alle difese e produzioni avversarie. Risulta altresì che in data 25 ottobre 2013 RTI ha provveduto a riaccreditare all'utente l'importo da questi sostenuto per il servizio non fruito di Euro 39,00, come reclamato dall'utente.

Si ritiene pertanto che l'operatore abbia fornito risposta al reclamo con un comportamento concludente, ma con ritardo rispetto al disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo è stato ricevuto il 15 luglio 2013, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data del riaccredito della somma (25 ottobre 2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 57,00.

### **Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di RTI, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. L. Tomei sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

1. Accoglie l'istanza del sig. L. Tomei nei confronti della società RTI Reti Televisive Italiane xxx
2. La società RTI Reti Televisive Italiane xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:
  - a) Euro 345,00 (trecentoquarantacinque/50) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 3.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - b) Euro 57,00 (cinquantasette/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società RTI Reti Televisive Italiane xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom

l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, li 25/02/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto