



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

DELIBERA N.136 /16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RUGOLO xxxx/ RTI xxxx.  
(GU14/8453/2015)

## L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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 *"Adozioni del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità"*, come modificato 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 "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 "Regolamento indennizzi");

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni-CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008",



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare l'articolo 12, "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del Co.Re.Com Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. Rugolo, del 25 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (mancata attivazione della promozione; mancato riscontro ai reclami; sospensione senza preavviso; carenza degli oneri informativi) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. aderendo ad una promozione che riteneva vantaggiosa, il medesimo, in data 4 agosto 2009, acquistava un televisore Samsung, a cui era abbinata l'offerta "Mediaset Easy Pay + 2 Cam" (che prevedeva la fornitura gratuita del servizio Mediaset Premium Joi, Mya, Steel, Premium Cinema, Studio Universal + Calcio in modalità easy pay per la durata di 12 mesi, pari ad uno sconto mensile di euro 20,00) ed espletava le modalità di attivazione prescritte nella brochure informativa;

b. in data 26 settembre 2009, l'utente inoltrava reclamo all'operatore, lamentando la mancata applicazione della promozione promessa e contestando il prelievo di somme ingiustificate dal proprio c/c;

c. il reclamo non veniva riscontrato (e neppure i reclami inoltrati nei mesi seguenti); l'utente si vedeva costretto a revocare l'autorizzazione bancaria di addebito, mediante RID, delle fatture emesse dall'operatore;

d. la società di comunicazioni procedeva alla sospensione del servizio e recapitava all'utente una prima diffida di recupero crediti, per un ammontare complessivo di € 249,04, relativa alle fatture insolute;

e. il tentativo di conciliazione, promosso dall'odierno istante, non veniva esperito a causa della mancata adesione dell'operatore, come si evince dal verbale redatto in data 2 dicembre 2014, in atti.

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

i. l'indennizzo per mancata attivazione del contratto (*rectius*, della promozione pattuita);

ii. l'indennizzo per pratica commerciale scorretta relativamente alla campagna per pacchetti acquisto Samsung con attivazione di servizi Mediaset e relativi sconti;

iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (vieppiù, risulta non riscontrato persino il reclamo inoltrato, nell'interesse dell'utente, dall'Associazione Codacons, in data 22 dicembre 2010);

iv. l'indennizzo per sospensione del servizio dal maggio 2010 al 2 dicembre 2014 (la sospensione sarebbe stata disposta in pendenza dei reclami e senza preavviso);

v. l'indennizzo per carenza degli oneri informativi;

vi. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e il rimborso delle spese di procedura.

/s/   
 )



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### 2. La posizione dell'operatore

Con memoria tempestivamente prodotta, la società convenuta respinge ogni addebito, eccependo l'integrale infondatezza delle domande avversarie.

In primo luogo, evidenzia come la mancata applicazione della promozione abbinata all'acquisto del televisore Samsung, sia una circostanza non rispondente al vero; in realtà, secondo la convenuta, il pacchetto è stato attivato a titolo oneroso, e non a titolo gratuito, a causa del mancato rispetto, da parte del cliente, dell'iter procedurale richiesto per l'attivazione della promozione medesima. In altri termini, secondo la difesa della società convenuta, l'istante aveva l'onere di contattare il call center, onde procedere all'attivazione dell'offerta, previo inoltro dello scontrino fiscale di acquisto del televisore. L'omissione tempestiva della documentazione necessaria ha determinato, a detta dell'operatore convenuto, la mancata modifica delle condizioni contrattuali e, di conseguenza, l'impossibilità di attivare la promozione concordata. Nondimeno, sempre secondo la difesa del convenuto, il pacchetto oggetto della promozione risulta essere stato attivato e fruito dal cliente per 11 mesi, a fronte del pagamento di una sola fattura (di euro 25,86), dal momento che il medesimo ha provveduto a bloccare il RID bancario, maturando un insoluto di euro 249,04.

Precisa che il lamentato oscuramento dei canali è avvenuto in data 24 luglio 2010, a distanza di 11 mesi dall'attivazione, e ribadisce come l'utente, pur senza versare i canoni previsti dal contratto originario, ha, di fatto, usufruito della promozione.

Quanto ai reclami, la società resistente dichiara di avere sempre fornito all'utente, mediante contatto diretto con il servizio clienti, tutte le spiegazioni necessarie.

Quanto alle richieste di indennizzo, evidenzia come la fattispecie che qui ci occupa (non attivazione del contratto/promozione) non risulta neppure contemplata nel "Regolamento indennizzi"; nega l'addebito per pratica commerciale scorretta/pubblicità ingannevole, evidenziando, tutt'al più, la mancata applicazione di una promozione per mero errore, qualora dimostrato dall'utente.

Rigetta, perché infondata, la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, avvenuta per morosità, e le altre richieste connesse al mancato rispetto degli oneri informativi e mancato riscontro ai reclami.

Da ultimo, a mero fine conciliativo, la società convenuta si dichiara disponibile a stornare l'intero insoluto, regolarizzando la posizione amministrativa dell'istante, ed a corrispondere un importo onnicomprensivo di euro 300,00, a tacitazione di qualsiasi pretesa dell'utente.

### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, deve dichiararsi inammissibile la domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta/pubblicità ingannevole, ravvisandosi l'incompetenza di questo Organo a decidere sul punto, dal momento che l'accertamento e la repressione di

\1  
v-\



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

tali pratiche commerciali è demandata alla competenza dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, la quale può agire d'ufficio o su istanza dei soggetti che vi abbiano interesse, giusto il disposto di cui all'art. 27 del Codice del Consumo.

Per quanto concerne la richiesta di storno per mancata attivazione della promozione, la domanda è fondata e merita accoglimento per i seguenti motivi: l'utente ha dimostrato, esibendo la brochure informativa ed altra documentazione a corredo della sua istanza di definizione, che la promozione alla quale aveva aderito, provvedendo tempestivamente all'acquisto del televisore su indicato (come da scontrino fiscale in atti), non è stata applicata dall'operatore qui convenuto, con conseguente addebito di costi non dovuti, contrariamente a quanto pattuito. Per parte sua, l'operatore confuta genericamente le dichiarazioni di parte istante, senza opporre alcuna valida prova a sostegno delle proprie diverse argomentazioni.

In secondo luogo, si è accertato che l'operatore non ha riscontrato, per iscritto e tempestivamente, i numerosi reclami dell'utente, prodotti agli atti; inoltre, sebbene l'operatore affermi di avere interloquuto con l'utente, tramite contatto con il servizio clienti, non si ha prova di tali contatti, né del contenuto degli stessi. A tal proposito si evidenzia che gli operatori sono tenuti a registrare ed esibire, a fine probatorio, la lista dei contatti telefonici intercorsi con i propri clienti per richieste di assistenza e/o reclamo; adempimento nascente dall'obbligo di lealtà e correttezza contrattuale, ribadito dalle delibere Agcom, in particolare, dalla delibera n. 179/03/CSP.

Si accoglie, altresì, la domanda di indennizzo per sospensione del servizio, atteso che l'utente afferma essersi verificato l'oscuramento dei canali senza preavviso e l'operatore non confuta tale asserzione, precisando, al riguardo, che l'oscuramento dei canali è avvenuto in data 24 luglio 2010, a distanza di II mesi dall'attivazione del contratto. Pertanto, si stabilisce di liquidare all'odierno istante un indennizzo, calcolato ai sensi dell'articolo 4, comma 1 della delibera n. 73/11/CONS -Ali. A, con decorrenza dal 24 luglio 2010, per la durata di giorni trenta, per il complessivo importo di euro 225,00 (duecentoventicinque/00).

La richiesta di indennizzo da carenza informativa è, a parere di questo CORECOM, assimilabile, nella fattispecie al nostro esame, alla mancata risposta ai reclami; pertanto, viene riconosciuto un indennizzo omnicomprendente nei termini di cui all'articolo II del Regolamento indennizzi, nel limite massimo previsto dalla suddetta norma, per l'importo di euro 300,00 (trecento/00).

In ragione di quanto sopra espresso, si stabilisce che la società convenuta esegua, nei confronti dell'odierno ricorrente, i seguenti adempimenti:

- a. corrisponda un indennizzo per sospensione del servizio in assenza di preavviso, dal 24 luglio 2010, per la durata di giorni trenta, al parametro di cui all'articolo 4, comma 1 del Regolamento indennizzi (€ 7,50/giorno), per l'importo complessivo di euro 225,00 (duecentoventicinque/00);
- b. corrisponda un indennizzo per mancata risposta ai reclami/carenza degli oneri informativi, dal 26 settembre 2009, data del primo reclamo, al 29 dicembre 2014, data in cui risulta che le lamentele dell'utente siano state riscontrate, adeguatamente e per iscritto dall'operatore. L'importo dell'indennizzo, liquidato

I. V.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ai sensi dell'articolo II del Regolamento indennizzi, è di complessivi € 300,00 (trecento/DO), nel limite massimo stabilito dalla norma suddetta;

- c. provveda allo storno dell'intero insoluto, ad oggi maturato dall'odierno utente, ed al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero crediti dalla società incaricata del recupero medesimo.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione fissata dal CORECOM Calabria, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, avvalendosi dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo I**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Rugolo F, nei confronti della società RTI xxxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società RTI xxxx. oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/DO) per le spese di procedura, è tenuta a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 225,00 (duecentoventicinque/00) per sospensione del servizio in assenza di preavviso, dal 24 luglio 2010, per la durata di giorni trenta;

ii. euro 300,00 (trecento/OD) per mancata risposta ai reclami/carenza degli oneri informativi.

3. La società RTI xxxx. è inoltre tenuta allo storno dell'intero insoluto, ad oggi eventualmente maturato a carico della posizione contrattuale dedotta in controversia ed alla conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

4. La società RTI xxxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma II, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO

Riccardo