DELIBERA N. 37/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx - RTI S.p.A. (Mediaset Premium)
(GU14/96201/19)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 24 marzo 2021;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale,*

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0107949 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n° 1-62922xxxx con la società RTI S.p.A. (Mediaset Premium), di seguito, per brevità, Mediaset Premium, lamenta l'attivazione di una tessera mai utilizzata, in quanto possessore di una *smard card* regolarmente attiva nello stesso periodo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in seguito alla cessazione dei servizi di fornitura in *pay tv* dei programmi inerenti al calcio, "*avendo ricevuto comunicazione del 15/07/2018 da parte del venditore circa la piattaforma DAZN*", recedeva dal contratto con Mediaset Premium, come previsto, a mezzo di raccomandata A/R;
- si recava quindi in banca per bloccare il RID e, in quella occasione, si rendeva conto che sul conto erano attivi due contratti Mediaset Premium, in quanto l'operatore aveva continuato a prelevare importi per una vecchia scheda ("*numero tessera ...242- scadenza tessera 30/06/2010*");
- era convinto di avere attivo "*il solo contratto n° 1-629229xxx (tessera ...518)*" e "*disconosceva nel modo più assoluto i prelievi che Mediaset [aveva] fatto doppiamente negli ultimi anni*";
- con riferimento alla scheda mai utilizzata l'operatore Mediaset Premium non aveva mai inviato alcuna fattura cartacea e "*la mancata ricezione non [aveva allertato] l'utente, diversamente sarebbe stato se il venditore avesse inoltrato le periodiche bollette*";
- inviava reclamo a mezzo raccomandata A/R del 01/08/2018 (consegnato all'operatore il 3/08/2018), con il quale chiedeva di "*recedere dal contratto n. 1629229xxx di cui [riceveva] la regolare fattura mensile di Euro 31,50*", nonché di "*recedere e disconoscere gli addebiti effettuati nel tempo relativamente al contratto n. 11930084xxxx di cui non [era] a conoscenza e di cui non [aveva] mai ricevuto fatture*"; evidenziava di non aver mai sottoscritto alcun contratto in relazione a tale contratto.

In data 25/02/2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Mediaset Premium tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) la "*risoluzione contrattuale di entrambi i contratti per giusta causa senza addebito di penali*";
ii) lo "*storno morosità*";
iii) il "*ritiro pratica del recupero del credito*";
iv) il "*rimborso delle somme prelevate indebitamente in relazione alla tessera (...242) dal 2013 in poi*".
v) l'"*assegnazione congruo indennizzo per i disagi arrecati, inadeguata assistenza e informazione ricevuta, prolungamento di contratto senza il consenso dell'utente, mancato invio delle fatture cartacee e di comunicazioni scritte*";
vi) la "*copertura spese di procedura*".

1. La posizione dell'operatore.

La società Mediaset Premium, ha fatto pervenire in data 18/05/2019, una memoria difensiva oltre i termini concessi ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento. Pertanto irricevibile.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si evidenzia che:

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub i)* volta ad ottenere la risoluzione si osserva che, sul punto, è cessata la materia del contendere atteso che parte istante ha documentato di aver chiesto il recesso contrattuale a mezzo raccomandata A/R;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub v)* per la parte volta ad ottenere un indennizzo per l'"*inadeguata assistenza e informazione ricevuta"* e per "*il mancato invio (…) di comunicazioni scritte*", si richiama che, per il principio del *favor utentis*, anche le richieste inesatte, laddove ove sussistano i presupposti, possono essere ricondotte alle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi; dunque la doglianza può essere interpretata come indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo raccomandata A/R del 01/08/2018.

Nel merito:

L'utente lamenta addebiti effettuati da Mediaset Premium relativamente all'attivazione di un secondo contratto ("*numero tessera ...242- scadenza tessera 30/06/2010*"), avente ad oggetto i medesimi servizi forniti in base al contratto in essere di cui al codice "*n° 1-629229xxx (tessera ...518)*".

Agli atti emerge che l'istante abbia effettuato il pagamento tramite addebito sul conto corrente bancario di varie somme in favore dell'operatore.

Di contro occorre evidenziare che l'operatore ha depositato, oltre ai termini procedimentali, una memoria difensiva che è risultata, quindi, irricevibile.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *sub* iv) in assenza di controdeduzioni agli atti, gli importi contestati e corrisposti dall'utente in ragione di tale

secondo contratto n. 1193008xxxx devono considerarsi non dovuti e, pertanto, dovranno essere rimborsati dall'operatore.

Per la stessa ragione, in accoglimento della domanda *sub ii), iii)* e dovrà essere stornato qualsivoglia insoluto afferente il contratto con codice cliente n. 1193008xxxx con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, non è meritevole di accoglimento la domanda di liquidazione di un indennizzo per attivazione e fornitura di servizi non richiesti di cui al punto *sub v)*, configurandosi nella fattispecie solo un errato addebito di somme non dovute. Non è stato provato, infatti, che Mediaset Premium abbia attivato e, quindi, reso all'utente servizi diversi da quelli oggetto del suo originario contratto, peraltro non prodotto, né che l'utente abbia subito modifiche nella visione dei programmi, ricevendo la fornitura di servizi differenti dai precedenti e non richiesti.

Parimenti non può essere accolta la domanda *sub v)* per la parte in cui si richiede l'indennizzo per il mancato invio delle fatture, in quanto il Regolamento sugli indennizzi non riconosce forme di compensazione per il citato disservizio, neanche in via analogica. Al riguardo può essere richiamato il generale orientamento dell'Agcom per cui i disservizi legati alla contestazione della fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Infine la medesima richiesta dell'istante *sub v)* per la parte attinente alla mancata risposta al reclamo deve ritenersi accoglibile con riferimento al reclamo a mezzo raccomandata A/R del 01/08/2018 (consegnato all'operatore il 3/08/2018) rimasto inesitato.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 01/10/2018, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto dall'operatore il 03/08/2018 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 25/02/2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 147 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxxx nei confronti di RTI S.p.A. (Mediaset Premium);
2. La società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi afferente al contratto con codice cliente n. 1193008xxxx. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 24 marzo 2021

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)