



**DELIBERAZIONE**  
**n. 13 del 21 gennaio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Mediaset Premium xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**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);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**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);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 224 del giorno 16 aprile 2018 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Mediaset Premium xxx (ex R.T.I. xxx) (di seguito, per brevità, Mediaset) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante - società in liquidazione - titolare di un contratto *business* di cui alla tessera n. 209980589xxx con la società Mediaset, lamenta, da parte dell'operatore, l'indebita sospensione del servizio *pay tv*, nonché l'addebito di importi non dovuti.

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

- in data 24 ottobre 2017 subiva una sospensione del servizio per morosità “*senza alcun preavviso;[il servizio] in data 10 dicembre 2017 veniva riattivato, dopo aver effettuato il pagamento delle mensilità di settembre, ottobre, novembre tramite carta di credito*”;
- “*riceveva la fattura n. 11800605135 contenente la voce di costo “penale sospensione abbonamento per ritardato pagamento per un importo di € 376,00”.*”
- In data “*2 febbraio 2018 l'istante inviava reclamo scritto contestando la fattura n. 11800605135 contenente la voce di costo: "Penale sospensione abbonamento per ritardata pagamento" non ricevendo però alcun riscontro*”.

In data 10 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Mediaset 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 somma di € 120,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami*”;
- ii) “*la somma di € 700,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio*”; nonché il rimborso delle fatture pagate inerenti il periodo di sospensione del servizio dal 24 ottobre al 10 dicembre 2017”;
- iii) “*lo storno parziale della Fattura n. 11800605135*”;
- iv) “*i costi sostenuti per la presente controversia*”:

La società istante, in data 15 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha precisato che “*la società Mediaset non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente .....(omissis)..... oltretutto “lamenta, in primis, la mancata risposta al reclamo telefonico del 24 ottobre 2017” con cui denunciava “la sospensione del servizio richiedendone l'immediata riattivazione che veniva effettuata solo il 10 dicembre 2017; e del reclamo scritto del 2 febbraio 2018 con cui contestava “la fattura n. 11800605135 contenente la voce di costo: "Penale sospensione abbonamento per ritardata pagamento" , entrambi rimasti inesitati.*”

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

La società Mediaset, in data 15 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che “*dal mese di settembre 2017 la società istante era rimasta inadempiente, non provvedendo a pagare entro il termine di scadenza alcune fatture. A tale condotta inadempiente era, pertanto,*

*conseguita la sospensione del servizio avvenuta in data 24.10.2017, pienamente legittima in quanto prevista espressamente dalle norme contrattuali. Il servizio era, infatti, stato riattivato in data 10. 12.2017 a seguito del pagamento successivamente effettuato, da parte dell'utente, delle fatture arretrate insolute, ed era stata emessa conseguentemente la fattura n. 11800605135 (all.1) dell'importo di euro 738,19, qui oggetto di contestazione, contenente i giorni del mese di dicembre 2017 a partire dalla riattivazione del servizio (dal 10.12.2017 al 31.12.2017), del mese di gennaio 2018 (dal 01.01.2018 al 31.01.2018), ed anche la contestata penale di sospensione di euro 376,00. Orbene, detta penale è stata regolarmente addebitata, ai sensi dell'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto (all. 2).*

L'operatore ha evidenziato tra l'altro che *“non avendo l'istante pagato la fattura oggetto di contestazione, il contratto è entrato nuovamente in sospensione il 20.02.2018 (all. 3), ed anche la successiva fattura n. 11802867736, dell'importo di € 242,78, relativa al canone del mese di febbraio, è rimasta insoluta (all. 4). Il contratto, infatti, è stato risolto per morosità, in data 11.05.2018, e la morosità ad oggi maturata dalla società istante ammonta ad un totale di € 980,97. Alla luce di quanto esposto è evidente che la sospensione del servizio televisivo oggetto del contratto altro non è che la conseguenza, legittima e conforme alle disposizioni di legge nonché alla normativa contrattuale dell'illecita condotta posta in essere dall'intestatario del contratto, il quale è rimasto inadempiente in relazione alla propria obbligazione di pagamento dei canoni contrattuali. Pertanto, destituita di fondamento nonché errata è la richiesta di storno/rimborso somme non dovute. Si consideri altresì che le fatture insolute si riferiscono a canoni comunque dovuti stante la regolare fornitura del servizio nei periodi di riferimento. Così come del tutto ingiustificate sono le richieste di indennizzi in quanto, come ampiamente illustrato, sussistevano i presupposti affinché il contratto venisse sospeso”*.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante ha fatto pervenire, in data 25 maggio 2018, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni ha ulteriormente evidenziato che *“alcuna prova documentale inerente al preavviso di sospensione è stata mai depositata da controparte durante tutto il procedimento in corso, pertanto la sospensione è stata illegittima ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS”*.

### **4. La replica dell'operatore.**

La società Mediaset, in data 25 maggio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, ulteriori note di replica, con documentazione in allegato, nelle quali, ha precisato la propria posizione richiamandosi integralmente a quanto già sostenuto in atti. In particolare ha evidenziato, in merito alla supposta mancata risposta al reclamo che *“il preteso reclamo telefonico, è in ogni caso privo di riscontro probatorio e fermamente contestato dalla Società, il quale non riveste alcun valore ai fini della liquidazione dell'indennizzo de quo e che il presunto reclamo del 2.2.2018 è privo di qualsivoglia prova in ordine all'inoltro dello stesso alla società, il che rende in ogni caso infondata la relativa richiesta di indennizzo”*.

### **5. 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.

Sulla sospensione non preavvisata .

La società istante lamenta la sospensione non preavvisata del servizio *pay tv*. Di contro la società Mediaset ha rivendicato la legittimità della sospensione riportandosi alle proprie Condizioni Generali di Contratto (art. 9) e precisando che *“dal mese di settembre 2017 la società istante era rimasta inadempiente, non provvedendo a pagare entro il termine di scadenza alcune fatture. A tale condotta inadempiente era, pertanto, conseguita la sospensione del servizio avvenuta in data 24.10.2017, pienamente legittima in quanto prevista espressamente dalle norme contrattuali”*.

La doglianza della società istante è fondata nei limiti di seguito esposti.

Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova di aver effettuato alcuna comunicazione del preavviso di sospensione. Infatti, attese le contestazioni dell'istante di non aver ricevuto il preavviso, non è sufficiente la mera dichiarazione di Mediaset di aver sospeso il servizio in conformità alle proprie previsioni contrattuali, non risultando in atti, il preavviso di sospensione.

Pertanto, in assenza di alcuna comunicazione al riguardo, ne consegue che l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio *de quo*; conseguentemente la società istante, in accoglimento delle richieste di cui ai punti *sub ii) e iii)* ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Dato che il servizio interessato è di tipo *“business”*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio.

Ne discende che la società istante, per n. 48 giorni di sospensione del servizio televisivo, dal 24 ottobre 2017 al 10 dicembre 2017 (data di riattivazione) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 720,00 (euro 15,00 x n. 48 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo interessato dalla sospensione, compreso lo storno ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento della contestata *penale di sospensione di euro 376,00 contenuta nella fattura n. 11800605135*, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *sub i)*, la stessa non può essere accolta per i motivi che seguono.

Riguardo al reclamo telefonico del 24 ottobre 2017 attinente l'indebita interruzione del servizio, lo stesso risulta riscontrato per *facta concludentia*, a seguito della riattivazione del servizio avvenuta in data 10 dicembre 2017. In riferimento al reclamo scritto datato 2 febbraio 2017 avente ad oggetto la contestazione della fattura n. 11800605135 contenente la voce di costo *“Penale sospensione abbonamento per ritardata pagamento”*, dalla documentazione in atti non risulta alcun reclamo scritto né tantomeno la prova del relativo inoltro. L'istante, nella propria memoria, contesta all'operatore di

non aver opportunamente offerto al proprio cliente chiarimenti in ordine agli importi contestati nella sopracitata fattura. Tuttavia, non risulta agli atti del procedimento, alcun tracciamento relativo al reclamo del 2 febbraio 2018, né vi è la prova dell'inoltro alla società Mediaset; il che rende in ogni caso non meritevole di accoglimento la relativa richiesta di indennizzo.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

## **DELIBERA**

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 16 aprile 2018 dalla società xxx, società in liquidazione, nei confronti dell'operatore Mediaset Premium xxx che detto operatore provveda a:

1) corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 720,00 a titolo di indennizzo per la sospensione non preavvisata del servizio *pay tv*;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo interessato dalla sospensione (24 ottobre 2017 – 10 dicembre 2017), compreso lo storno ovvero il rimborso in caso di avvenuto pagamento della contestata *penale di sospensione di euro 376,00 contenuta nella fattura n. 11800605135*, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 13 del 21 gennaio 2019**

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*