



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 116 /14/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
PERNA – AVOLIO – CASTELLAMMARE / R.T.I. S.P.A.
(GU14 n. 1917/14 - GU14 n. 1918/14 - GU14 n. 2136/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 532/14/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*”;

VISTE le istanze, rispettivamente, dei Signori Perna del 22 luglio 2014, Avolio del 22 luglio 2014 e Castellammare del 17 settembre 2014, nei confronti dell’operatore R.T.I. S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Gli istanti, tutti rappresentati e difesi dal Sig. Perna, lamentano il malfunzionamento e l'interruzione del servizio di Pay TV fornito dalla la società R.T.I. S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Perna, titolare della tessera mediaset premium n. 209429504950, il Sig. Avolio, titolare della tessera mediaset premium n. 209116374357, e il Sig. Castellammare, titolare della tessera mediaset premium n. 209456884850 hanno dichiarato quanto segue:

- a. durante l'anno 2013 e parte del 2012, durante le partite di campionato e durante le gare di coppa infrasettimanale, venivano sistematicamente oscurati i canali prima e durante le partite;
- b. nel mese di ottobre 2013, per circa 20/30 giorni, nelle provincie di Napoli e Caserta il servizio è stato sospeso;
- c. la società non ha dato riscontro a fax e mail con cui veniva esposto reclamo in merito ai denunciati disservizi.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

- i. l'indennizzo per mancata fruizione del pacchetto acquistato;
- ii. l'indennizzo per blocco del servizio nel mese di ottobre 2013;
- iii. l'indennizzo per mancato riscontro a segnalazioni e reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, ha rappresentato quanto segue.

Il Sig. Perna ha aderito all'abbonamento "*Serie & Doc + Calcio + Play + Hd*", tuttavia i disservizi lamentati *".....hanno riguardato solo ed esclusivamente l'oscuramento dei canali facenti parte dei pacchetti "Cinema Emotion e Cinema Comedy mentre nessun oscuramento ha interessato gli altri canali."* In relazione a tanto l'operatore ha addotto che l'utente non poteva essere stato soggetto ai denunciati disservizi e, per di più, alcuna segnalazione risultava essere pervenuta in proposito alla società.

Il Sig. Avolio non ha mai fatto pervenire all'operatore reclami in ordine alle problematiche denunciate, né ha mai contattato il Servizio Clienti onde richiedere assistenza tecnica pertanto, in assenza di qualsivoglia richiesta di intervento, la società *"non è mai stata posta in condizioni di verificare la veridicità del millantato disservizio (... ..) ed eventualmente di poterlo risolvere"*. La società ha altresì dichiarato che non risultano esservi stati problemi di trasmissione del segnale nella zona indicata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'istante, pertanto le richieste avanzate dall'utente, risultano prive di fondamento e non possono trovare accoglimento.

Il Sig. Castellammare ha posto a fondamento delle proprie lamentele un fatto storico che, tuttavia, non ha circostanziato, tantomeno contestualizzato. I dichiarati disservizi “.... non risultano, neppure indiziariamente, provati. Né avrebbero potuto, trattandosi di disservizi che non hanno avuto luogo.” Infatti l'utente risulta titolare all'abbonamento “Serie & Doc + Calcio + Play + Hd”, mentre l'oscuramento del servizio ha interessato solo i canali compresi nei pacchetti “Cinema Emotion e Cinema Comedy”. Anche in tal caso l'operatore ha rappresentato di non aver ricevuto né segnalazioni, né reclami.

Ciò posto, la società R.T.I., in memorie, a meri fini transattivi, si è dichiarata disponibile a stornare le fatture insolute e a corrispondere a ciascuno degli istanti una somma a titolo di indennizzo che gli utenti, rispettivamente, non hanno ritenuto di accettare.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate, rispettivamente, dalle parti istanti non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primo luogo occorre evidenziare che gli utenti, a prescindere dai medesimi articoli di stampa che hanno rispettivamente prodotto a sostegno delle proprie doglianze, non hanno circostanziato l'accaduto, né precisato il *quando* e il *quomodo* dei disservizi che li hanno riguardati. Si rileva in proposito che un fatto, genericamente denunciato da un'associazione di consumatori, non assurge di per sé a fattispecie indennizzabile fino a quando non se ne dimostri l'effettiva incidenza pregiudizievole per colui che adduce di averlo patito. Nei casi oggetto di controversia il disservizio viene rappresentato esclusivamente nella dimensione potenziale in quanto gli utenti non hanno documentato di averlo rispettivamente subito, pertanto le denunce proposte restano carenti, sul piano probatorio, sotto il profilo dell'attualità. Peraltro le memorie successivamente prodotte da ciascuno degli istanti, a mezzo del loro rappresentante, non aiutano a superare la genericità e l'indeterminatezza della ricostruzione dei fatti esposti nei rispettivi GU14.

Del resto sono condivisibili le osservazioni mosse dall'operatore quando rileva di non aver ricevuto reclami, né segnalazioni in merito alle lamentate problematiche, talché non è stato messo in condizioni di risolverle. Infatti, agli atti dei rispettivi fascicoli, non risulta che i Sigg.ri Avolio e Castellammare abbiano mai reclamato a fronte della dichiarata impossibilità di fruire della visione dei programmi di interesse. Per quanto attiene al reclamo prodotto dal Sig. Perna, in primo luogo si osserva che non ha fornito prova di averlo inviato all'operatore che pertanto verosimilmente potrebbe non averlo ricevuto, inoltre si ritiene che sia oltremodo tardivo, oltre che inutile, segnalare nel 2014 di aver patito un disservizio a far data dal 2011, fermo restando che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

solo nell'anno 2012 il Sig. Perna ha sottoscritto un contratto per l'abbonamento ai servizi Mediaset Premium.

In definitiva, non si comprende l'assenza di qualsiasi atto volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato, genericamente, a decorrere dall'anno 2012. E' evidente che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini l'onere della prova della risoluzione della problematica segnalata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Tale principio è applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunce.

Per quanto sopra esposto non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società R.T.I. S.p.A. in ordine alle lamentele degli istanti.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta le istanze dei Sig.ri Perna, Avolio e Castellammare, nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 28 novembre 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani