



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 203/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FOLLIERO ARMANDO/R.T.I. S.P.A.
(GU14/2283/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 2018;

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. 405/17/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 denominato *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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Armando Folliero, del 4 dicembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza con codice cliente n. 209057665462, lamenta la mancata fruizione del servizio in occasione di due eventi calcistici.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. di essere titolare dell’abbonamento *Mediaset premium* n. 209057665462 “*comprensivo del pacchetto calcio*”;

b. nel mese di luglio e nel mese di agosto 2017 ha acquistato in modalità *pay per view*, poiché eventi non inclusi nel pacchetto, la partita di calcio Napoli/Chievo (del 22 luglio 2017) e la partita di calcio Bournemouth/Napoli (del 6 agosto 2017);

c. tuttavia, a causa di un disservizio tecnico, “*le partite non erano visibili ed il segnale risultava criptato*”, pertanto l’istante contattava immediatamente il *call center* dell’operatore che, tuttavia, non riusciva a risolvere il problema.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

- i. il rimborso di un importo, pari a euro 20,00;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata fruizione del servizio;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata gestione del reclamo;
- iv. il risarcimento dei danni

2. La posizione dell’operatore

La società R.T.I. S.p.A., in memorie, in via preliminare ha adottato che l’intero Comune di Napoli, nel quale risiede l’utente, è irradiato dalle stazioni trasmettenti del Monte Faito, Camaldolilli e Camaldoli. Dette postazioni hanno un bacino di copertura di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

milioni di utenti e, pertanto, sono monitorate 24 ore su 24. Ne consegue che un eventuale disservizio avrebbe avuto inevitabilmente un notevole risalto, anche di ordine mediatico. Viceversa, la Società non ha ricevuto altre segnalazioni di disservizio riferite alle circostanze dedotte in controversia.

Peraltro, l'avviso di "*segnale criptato*" è riferibile o alla mancanza dei diritti di visione o a problematiche afferenti agli apparati utilizzati dal cliente, non ad un difetto di trasmissione/ricezione del segnale.

Infine, l'operatore ha addotto di aver formulato una proposta transattiva pari alla corresponsione di euro 100,00, rifiutata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, è emerso che il disservizio patito dall'utente non attiene alla mancata fruizione di un "*servizio di comunicazione elettronica*", inteso nell'accezione di cui all'articolo 1, comma 1, let. l del *Regolamento*. Infatti, stante il richiamo di cui all'articolo 2, comma 1, del *Regolamento* dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge 31 luglio 1997, n. 249, sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie tra utenti finali ed operatori in materia di servizi di comunicazione elettronica e devono intendersi esclusi i servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti.

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato la mancata fornitura di un contenuto e non del servizio di *pay-tv* che, in assenza di contestazione, deve ritenersi regolarmente erogato. Del resto, anche l'operatore, in memorie, ha precisato che i fatti dedotti in controversia non possono essere addebitabili ad una problematica attinente alla trasmissione del segnale.

Nel caso di specie, dunque, il *Regolamento* non può trovare applicazione, in quanto la materia sottoposta alla cognizione dell'Autorità adita esula dall'ambito delle proprie competenze.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Armando Folliero nei confronti di R.T.I. S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi