



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 40/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARRA/R.T.I. S.P.A.
(GU14/2342/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2017;

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. 125/17/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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Marra, dell’8 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Marra lamenta la mancata trasmissione, da parte della società R.T.I. S.p.A., di determinati contenuti televisivi in concomitanza con la trasmissione di alcuni eventi calcistici.

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

a. l'istante titolare del contratto abbonamento ai servizi di *Pay-TV*, tessera n. 209022914955, adduce di non aver potuto accedere ai canali Premium Action + 24 e Premium Cinema 2+24 in concomitanza con la trasmissione di alcuni eventi calcistici avvenuta nei giorni 13 e 14 settembre 2016 ed ogniqualvolta viene trasmesso un "evento champions";

b. in particolare, evidenzia di non aver ricevuto alcuna informativa preventiva, in violazione all'articolo 14.1 delle Condizioni Generali di Contratto, e precisa di non aver ricevuto riscontro al reclamo inviato, a mezzo pec, in data 16 settembre 2016.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per parziale fornitura del servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società R.T.I. S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che "[l]a circostanza che, in occasione della simultanea trasmissione in diretta di importanti eventi sportivi, sia (provvisoriamente) sospesa l'erogazione di una parte degli altri contenuti televisivi che compongono l'offerta "Mediaset Premium" dipende dalle caratteristiche tecniche ed industriali del servizio, che è stato allestito in modo da garantire un efficiente sfruttamento delle capacità trasmissive acquisite dalla fornitrice, oltre che da scelte imprenditoriali ed editoriali non sindacabili".

L'operatore ha altresì dichiarato che la temporanea mancanza di singoli contenuti non si configura quale interruzione della fornitura del servizio acquistato dal cliente, infatti il servizio di *pay-tv* continua ad essere erogato, su altri canali, mediante la trasmissione di altri eventi e contenuti "ugualmente pregiati".

R.T.I. S.p.A. ha altresì precisato che la guida ai programmi "disponibile su ogni televisore digitale" e accessibile sul sito *internet* dell'operatore, evidenzia, in modo chiaro e con un anticipo di almeno una settimana, quali sono i contenuti televisivi la cui erogazione viene provvisoriamente sospesa; fermo restando che i canali *Premium Action +24* e *Premium Cinema 2 +24* di cui l'utente lamenta la temporanea indisponibilità, non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

propongono contenuti esclusivi, bensì replicano la programmazione trasmessa, nel giorno precedente, dai canali *Premium Action* e *Premium Cinema 2*.

In relazione a tanto l'operatore declina ogni responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si prende atto che l'ipotesi dedotta in controversia attiene alla momentanea sospensione della trasmissione, in replica, di determinati contenuti, già trasmessi il giorno precedente. I canali che l'istante lamenta essere stati temporaneamente oscurati, infatti, replicano la programmazione già trasmessa dai canali *Premium Action* e *Premium Cinema 2*.

Nel merito, si osserva che, ai sensi dell'articolo 14.1 delle Condizioni Generali di Contratto, espressamente richiamato dall'istante, *“RTI si riserva la facoltà di interrompere la distribuzione di alcuni programmi, di modificare e/o ridurre il numero di ore di trasmissione dei contenuti di ciascun Pacchetto e interrompere la visione di qualunque Pacchetto che sia parte del Servizio. In caso di interruzione del Pacchetto, il Contraente sarà informato di tale interruzione preventivamente con adeguata comunicazione scritta e RTI avrà la facoltà di sostituire tale Pacchetto.”*

In relazione a quanto sopra, si evidenzia che solo in caso di *“interruzione del Pacchetto”* l'operatore è obbligato a darne preventiva informativa all'utente. Viceversa, nel caso di specie, si ritiene che la società abbia semplicemente ridotto il numero di ore di trasmissione dei contenuti di un determinato Pacchetto, esercitando una facoltà prevista espressamente nelle Condizioni Generali di Contratto.

La condotta posta in essere dall'operatore, alla luce delle considerazioni esposte, non configura alcuna violazione degli obblighi contrattuali assunti; pertanto, l'istanza di parte non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig.ra Marra nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi