

DELIBERA N. 89/19/CIR

**Definizione della controversia
Esposito/R.T.I. S.p.a.
(GU14/1078/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2019;

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. 95/19/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 “*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;

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. Esposito, del 25 giugno 2018;

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 lamenta l’omessa fornitura dei servizi di *pay-tv*, sebbene regolarmente pagati.

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

a. il 13 settembre 2017 l’istante ha acquistato la tessera prepagata n. 21184490xxx al costo di euro 29,90;

b. il 30 settembre 2017 ha effettuato ricariche del valore complessivo di euro 350,00 per la fruizione dei servizi di *pay-tv* in relazione al pacchetto comprensivo di calcio e cinema per 12 mesi;

c. tuttavia, il servizio non è mai stato fornito, quindi il Sig. Esposito non ha mai potuto fruirne nonostante ne avesse pagato il corrispettivo;

d. in relazione a tanto, l’utente ha formalizzato un reclamo in data 9 ottobre 2017 cui l’operatore non ha fornito riscontro.

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

- i. il rimborso di euro 378,90 per la mancata visione del pacchetto;
- ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata erogazione del servizio;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura;
- v. “*il risarcimento del danno non patrimoniale*”.

2. La posizione dell’operatore

L'operatore R.T.I. S.p.A. ha dichiarato che, *“la tessera Mediaset Premium “prepagata-ricaricabile n. 21184490xxx utilizzata dal segnalante gli era stata concessa dalla società esponente in comodato gratuito. Il corrispettivo di euro 29,00, versato dall'utente il 13 settembre 2017, non è, pertanto il prezzo della tessera, bensì si riferisce all'acquisto di un pacchetto pre-pagato denominato Cinema, Serie&Doc, Calcio -serie A che ha consentito al cliente di fruire dei relativi contenuti fino al 28 settembre 2017. Alla scadenza del primo pacchetto, il signor Esposito ha acquistato, in data 30 settembre 2017, un secondo pacchetto “prepagato, al costo di euro 349,00; detto pacchetto contemplava la possibilità di accedere ai contenuti Cinema, Serie TV, Serie A e Sport, per 12 mesi dall'attivazione”.*

In data 9 ottobre 2017 l'utente ha segnalato alla Società lo smarrimento della tessera di cui trattasi, chiedendo a Mediaset Premium di sostituire la scheda perduta con un altro supporto, dotato di un credito di euro 375,00. L'operatore, tuttavia, non ha inteso sostituire il bene smarrito e, in merito, ha richiamato la disciplina civilistica vigente, oltre che l'articolo 7 delle Condizioni generali di contratto.

Infine, R.T.I. S.p.A. ha rappresentato che *“non è in grado di leggere le tessere da remoto, né di verificare se nelle stesse siano presenti eventuali crediti residui”.*

3. Motivazione della decisione

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

Dal reclamo acquisito al fascicolo, datato 9 ottobre 2017, risulta che l'operatore era stato reso edotto dello smarrimento della tessera prepagata n. 21184490xxx di cui il Sig. Esposito chiedeva espressamente la disattivazione. R.T.I. S.p.A., in memorie, non precisa se ha proceduto o meno alla disattivazione richiesta, ma dichiara di non essere in grado, da remoto, di controllare eventuali crediti residui giacenti sulle tessere concesse in comodato d'uso. Tale affermazione, non provata, non assolve l'obbligo di rendere la prestazione di competenza, corrispondente al pacchetto prepagato acquistato dall'utente in data 30 settembre 2017, del valore di euro 350,00. Infatti, se il corrispettivo di euro 350,00 *“contemplava la possibilità di accedere ai contenuti “Cinema, Serie TV, Serie A e Sport, per 12 mesi dall'attivazione”* l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante, non ha provato che i servizi sono stati comunque erogati, ovvero fruiti.

Per quanto sopra, si ritiene di accogliere la richiesta *sub i.*, riconoscendo all'utente il rimborso di euro 349,00 che risulta ricaricato il 30 settembre 2017 a fronte di servizi che non vi è prova siano stati regolarmente erogati/fruiti.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto, stante lo smarrimento del bene mobile funzionale alla fruizione del servizio di *pay-tv* da parte dell'utente, non si ritiene addebitabile a R.T.I. S.p.A. alcuna responsabilità in merito al disservizio occorso.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in considerazione del fatto che la Società ha dichiarato di aver riscontrato il reclamo in atti, datato 9 ottobre 2017, in sede di udienza di conciliazione che si è svolta in data 14 maggio 2018, R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 1,00 euro al giorno per 217 giorni, per un totale di euro 217,00.

Infine, premesso che ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, l'Autorità non è competente a decidere in materia di danno, tenuto conto del comportamento delle parti, si ritiene di non accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura, ai sensi del paragrafo III.5:4. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013.

In particolare, si osserva che la prospettazione degli eventi formalizzata dall'utente nell'istanza di definizione è risultata non conforme alle circostanze della vicenda. *In primis*, la tessera "*Mediaset Premium prepagata-ricaricabile n. 21184490xxx*" dedotta in controversia era stata concessa dalla Società convenuta in comodato gratuito; inoltre, la medesima Società non ha fornito i servizi di competenza solo perché la tessera ricaricabile di cui sopra è stata smarrita dall'utente stesso.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Esposito nei confronti della società R.T.I. S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante bonifico o assegno bancario, oltre all'importo di euro 217,00 (duecentodiciassette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'importo di euro 350,00 (trecentocinquanta/00), a titolo di rimborso dei corrispettivi versati a fronte di servizi che non risulta siano stati erogati.

3. La società R.T.I. S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 25 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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