



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 32 del 23/11/2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ RTI S.p.A.

L'anno 2012 addì 23 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	Componente	X	
Adelmo Gaetani	Componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS ( Testo coordinato con le



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;  
Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120013105) il sig. [redacted], intestatario della tessera n. [redacted] chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società RTI S.p.A. relativa all'addebito di penali per violazione delle Condizioni Generali di contratto;
  - con nota (prot. n. 20120014122) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
  - con note del 10.7.2012 e 14.7.2012 gli avv.ti f. [redacted] o, rispettivamente per il gestore e per l'utente, inviavano rituali memorie difensive;
  - all'udienza del 24.7.2012 (prot.20120016120) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;
- Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

Il sig. [redacted] era titolare della tessera Mediaset Premium n. [redacted] per la visione del servizio denominato "Easy pay". L'utente lamenta che, nel mese di aprile 2012, riceveva una nota a.r. da parte della direzione Affari Legali di Rti Mediaset, con la quale si intimava il pagamento della somma di €3.000,00 per aver utilizzato "indebitamente una tessera Mediaset Premium destinata esclusivamente ad usi personali e/o domestici". Con tale nota si proponeva, in via alternativa, la sottoscrizione del Contratto Mediaset Premium Club, specificatamente rivolto a coloro che intendono trasmettere i programmi Premium all'interno di pubblici esercizi e il pagamento in favore di RTI della somma di €800,00 a titolo di risarcimento forfettario dei danni sofferti.

Tale nota veniva contestualmente inviata anche al sig. [redacted] titolare della [redacted] (esercizio commerciale in cui, a detta del gestore, sarebbe avvenuta la violazione contestata).

Ritenendo illegittima la richiesta di tali somme, l'istante provvedeva ad avviare presso il Co.Re.Com Puglia la procedura di conciliazione che si concludeva in data 28.5.2012 con un verbale di esito negativo (n. 2592/2012). Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società RTI S.p.A. a stornare l'intera posizione debitoria con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e a corrispondere un indennizzo per l'indebita sospensione del servizio. Il tutto oltre alla rifusione delle spese di procedura.

Entrambe le parti provvedevano a depositare rituali memorie istruttorie, mentre, all'udienza di discussione, compariva, per il tramite del suo legale, solo l'odierno istante.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 24.7.2012 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. [redacted], costituita per l'utente, si riportava al contenuto e alle richieste formulate con l'atto introduttivo della presente procedura e precisava che: "...nessuna penale deve essere corrisposta dall'utente atteso che questi non è mai stato a conoscenza delle condizioni contrattuali avendo aderito solo telefonicamente ad una proposta commerciale alla quale non è seguito l'invio di alcun contratto e/o



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

condizione contrattuale)...". Chiedeva, pertanto: "l'annullamento delle somme richieste a titolo di penale anche alla luce della normativa di cui al decreto Bersani e delle linee guida dell'Agcom...".

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente, occorre precisare che questa Autorità non può accogliere la richiesta, formulata con l'atto introduttivo del presente procedimento, relativa alla corresponsione di un indennizzo per sospensione del servizio essendo la stessa generica e priva di qualsivoglia supporto probatorio. Infatti, dall'esame della documentazione in atti, non emerge alcuna indicazione in merito al periodo di sospensione, né l'invio di reclami da parte del sig. [redacted] volto ad ottenere il corretto ripristino del servizio. Pertanto, in assenza di reclami, contestazioni o carteggio che possano in qualsiasi modo supportare le richieste formulate nel ricorso introduttivo, la richiesta di indennizzo si intende rigettata.

Con riferimento alla *res controversa*, invece, occorre evidenziare che l'oggetto dell'odierna procedura riguarda un presunto indebito uso della smart card la quale, a detta dell'operatore, sarebbe stata utilizzata al di fuori dell'ambito domestico e/o personale, violando in tal modo le condizioni contrattuali.

La infrazione contestata dal gestore sarebbe stata riscontrata "...in seguito ad una ispezione condotta da personale all'uopo incaricato" il quale avrebbe verificato che: "... la tessera emarginata, nella disponibilità esclusiva del Sig. [redacted] è risultata, infatti, essere stata utilizzata, in data 06.03.2012, all'interno dell'esercizio pubblico " [redacted] " al fine di trasmettere l'evento calcistico Arsenal-Milan in presenza di avventori..." (cfr memoria a firma dell'avv. Pillitteri per il gestore).

Per tali motivi l'operatore con una lettera raccomandata, contestava la presunta violazione e addebitava una penale pari ad €3.000,00 o, in alternativa, proponeva la sottoscrizione del Contratto Mediaset Premium Club, specificatamente rivolto a coloro che intendono trasmettere i programmi Premium all'interno di pubblici esercizi e il pagamento in favore di RTI della somma di €800,00 a titolo di risarcimento forfettario dei danni sofferti; in tale ultimo caso si invitava l'utente a prendere contatti con una società incaricata, tale RECUS ITALIA SRL onde definire la pratica.

Tale missiva, per le motivazioni testé indicate, veniva inoltrata, oltre che al possessore della smart card ed odierno istante, anche al titolare dell'esercizio commerciale presso il quale sarebbe avvenuta la presunta violazione.

Le richieste avanzate in via alternativa dal gestore, relative al pagamento di una penale pari ad €3.000,00 o pagamento di €800,00 e sottoscrizione di un contratto per esercizi commerciali, si ritengono illegittime per un triplice ordine di motivazioni.

*In primis* perché il gestore, pur avendo correttamente richiamato con le proprie memorie difensive le condizioni contrattuali che sarebbero state violate (art. 5.2 Condizioni Generali di fornitura del servizio Mediaset Premium Easy Pay), non ha dimostrato che il sig. [redacted] fosse stato a conoscenza delle stesse.

Effettivamente, riferendosi alla fase iniziale del rapporto con RTI, l'utente lamenta di essere contattato da un operatore del servizio clienti Mediaset Premium che gli proponeva l'acquisto di una tessera per la visione dell'offerta Easy pay e di aver chiesto, in quell'occasione, l'invio del contratto e delle relative condizioni contrattuali; nonostante le rassicurazioni ricevute dal servizio clienti, al sig. Lattarulo perveniva la sola tessera.

È dovere del gestore, infatti, fornire all'utente tutte le informazioni relative al servizio proposto, in modo tale da rendere edotto il contraente sui reciproci diritti e doveri; il gestore assolve a tale obbligo inviando copia del contratto e delle condizioni contrattuali, perfezionando in tal modo la volontà delle parti relativamente alla accettazione e conclusione del contratto stesso.

Nel caso che ci occupa, invece, l'utente non è stato messo in condizione di conoscere preventivamente gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione del contratto e le conseguenze in caso di loro inadempimento; dal suo canto il gestore, non ha prodotto un contratto e/o comunque dimostrato, né in sede di udienza di



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

discussione alla quale non ha partecipato, né con documentazione a corredo della propria memoria difensiva, di aver reso edotto l'utente di tutte le condizioni contrattuali.

Tale carenza di informazione rileva maggiormente se si considera che in merito alle clausole relative a penali per uso improprio della smart card, la giurisprudenza più recente si sta orientando nel senso della vessatorietà delle stesse (cfr. Trib. Sulmona sentenza n. 110 del 25.2.2011 la quale, riferendosi alla penale per utilizzo della smart card al di fuori del proprio domicilio, stabilisce che *"..la stessa risulta eccessivamente penalizzante per il solo acquirente dal momento che impone al consumatore, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo..."*).

*Secundis*, richiamato quanto innanzi detto, appare anche a codesta Autorità che la penale contrattuale richiesta dalla Società RTI S.p.A. appare non rispettosa del principio di correttezza ed è evidentemente sproporzionata rispetto al pregiudizio (contestato ma non provato).

Infatti, da un attento esame della fattispecie in oggetto, sia la richiesta di pagamento della penale, quantificata in €3.000,00 si l'alternativa consistente nel pagamento di €800,00 unitamente alla sottoscrizione di un contratto Mediaset Premium Club, sono causa uno sproporzionato ed ingiustificato sacrificio della controparte contrattuale.

Da un lato, infatti, non risulta in alcun modo dimostrato l'inadempimento o il comportamento scorretto da parte del sig. [redacted]; dall'altro le pretese della società RTI Mediaset potrebbero configurare una sorta di abuso del diritto soggettivo, nella misura in cui la società stessa esercita il proprio eventuale diritto con modalità che non appaiono completamente rispettose del dovere di correttezza e buona fede (cfr Delibera Agcom n. 440/10/CONS).

Con riferimento a tale ultimo aspetto si potrebbero, *ad abundantiam*, mutuare per analogia le considerazioni espresse dall'Agcom con le proprie linee guida emanate in tema di previsione dell'esercizio della facoltà di recesso *senza spese non giustificate*.

L'art. 6 co. 2 delle predette Linee Guida prevede che *"in ogni caso l'utente non deve versare alcuna penale, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori"*; ed ancora al comma 3: *"per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi..."*.

3) *Tertius*, l'odierna convenuta afferma di aver accertato la violazione in seguito ad una ispezione avvenuta presso l'esercizio commerciale di altro soggetto, ad opera di personale da essa stessa incaricato.

Ebbene, anche qualora l'indagine sulla validità di un verbale di contestazione di infrazione (eventualmente redatto dall'incaricato Mediaset) fosse di competenza della scrivente Autorità, agli atti non vi è prova alcuna dell'esistenza di un verbale di ispezione e/o documentazione attestante la commissione dell'illecito.

Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta il deposito di alcun verbale redatto da un incaricato Mediaset essendovi, viceversa, solo la raccomandata di contestazione dalla quale però, come rimarcato dal legale dell'utente, le affermazioni contenute risultano essere assolutamente generiche, atteso che non è specificato né il giorno né l'ora della pretesa violazione, né chiaramente individuato il soggetto che avrebbe effettuato la verifica e riscontrato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali (cfr memoria a firma dell'avv. F. [redacted], per l'utente).

Per tutte le argomentazioni innanzi esposte, si ritiene che l'utente abbia diritto all'annullamento di ogni richiesta anche a titolo di penali o risarcimento forfettario del danno di cui alla raccomandata a.r. del 27.3.2012 e al ritiro, a cura e spese della convenuta, dell'eventuale pratica dalla società di recupero crediti.

#### 4. Conclusioni



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di €50,00 (cinquanta/00), in considerazione della circostanze che l'utente ha partecipato alla sola fase di definizione della presente procedura.  
Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

### DELIBERA

La società RTI S.p.A., con sede in Cologno Monzese (Mi) al Viale Europa n. 46, in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

- 1) Annullare ogni richiesta anche a titolo di penali o risarcimento forfettario del danno di cui alla nota a.r. nr 147157439524 del 27.3.2012 riferita al contratto di cui alla tessera n. 209108973848 e ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti.
- 2) Corrispondere al sig. L. [redacted] l'importo di **€50,00 (cinquanta/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 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.

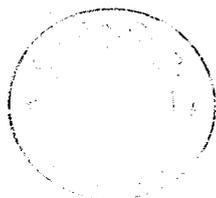
Il Direttore  
(dr Domenico Giotta)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

Il Presidente  
(dr Felice Blasi)

*Felice Blasi*



La presente copia è composta  
di n° 5 (cinque) pagine  
è conforme all'originale presente  
agli atti di quest'ufficio.



Il Direttore del Re.Co.  
Dott. Domenico Giotta