

DELIBERA N. 11/2020

XXXXXX / RTI S.P.A. (MEDIASET PREMIUM) (GU14/2087/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’Accordo quadro tra l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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;

VISTA l’istanza di XXXXXX del 27/07/2018 acquisita con protocollo n. 0064449 del 27/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXX, già titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e di internet adsl, nel maggio 2017, accettava di ricevere una proposta contrattuale inerente la promozione “TIM-PREMIUM ONLINE” da attivare, eventualmente, solo a seguito della sottoscrizione del relativo modulo contrattuale. Senonché, la sig.ra XXX realizzava, tramite la fatturazione addebitatale direttamente sul conto corrente, che la promozione le era stata attivata a partire dal 10.05.17. Inoltre, benchè attivato, il servizio non funzionava. Pertanto, l'utente presentava numerosi reclami presentati sia a TIM che a Mediaset Premium, non ricevendo alcuna risposta. Pertanto, con formulario UG presentato il 20.04.2018 nei confronti di Mediaset Premium S.p.A. si è rivolta al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo gli indennizzi per tutto quanto lamentato. All'udienza di conciliazione, svolta in data 8.06.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 27.07.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, specificando che alcuni giorni dopo il verbal order inerente la Pay Tv, veniva ricontattata da un operatore Mediaset Premium che le comunicava l'impossibilità, “a causa della scarsa connessione ad internet in zona”, di eseguire il contratto che, pertanto, sarebbe stato annullato. Dopo alcuni mesi l'istante notava, invece, che sul proprio conto corrente, a partire dal 10.05.17, venivano addebitati i costi per il servizio di Pay Tv. Contattava, quindi, telefonicamente il fornitore dei servizi di Pay Tv comunicando quanto accaduto e Mediaset la informava dell'esistenza di un contratto regolarmente stipulato. La sig.ra XXXX quindi, tentava a mezzo di solleciti e reclami di usufruire quantomeno del servizio che stava pagando a vuoto. All'utente venivano addebitate automaticamente le fatture a far data dal 10.05.17 e sino al 12.10.17 quando l'istante bloccava l'addebito diretto. In seguito, la sig.ra XXXX chiedeva la disattivazione del servizio di Pay Tv a mezzo pec di reclamo del 30.10.17 cui seguiva sollecito del 28.11.17. Solo in data 12.01.2018 l'istante riceveva a mezzo mail copia del contratto in questione. Nel frattempo, Mediaset attivava la procedura per il recupero forzoso delle fatture non pagate. Nell'istanza di definizione, la sig.ra XXXX, ha chiesto: i) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e/o per attivazione tardiva e/o per mancato funzionamento degli stessi; ii) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii) il rimborso degli importi addebitati sul conto corrente bancario; iv) il rimborso delle spese di procedura; v) lo storno integrale degli insoluti.

2. La posizione dell'operatore

Mediaset Premium S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 24.09.18, nella quale ha dichiarato che le problematiche asserite dall'istante riguardano unicamente la connessione internet fornita da TIM, più precisamente la Rete IP Banda Larga e che, a

fronte di tali malfunzionamenti per espressa previsione dell'art.11.10 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio PREMIUM ONLINE, Mediaset Premium non assume alcuna responsabilità e il Contraente/Fruitore dovrà rivolgersi al produttore degli apparati stessi e all'Operatore di Rete per ottenere il ripristino del Servizio. Inoltre, Mediaset Premium S.p.A ha evidenziato che, per le problematiche riscontrate nell'attivazione del contratto, l'utente avrebbe potuto recedere senza alcuna penalità nel termine di 14 giorni, mentre il contratto si è risolto solo in data 2.02.18 per morosità dell'utente che non ha pagato le fatture relative ai canoni degli ultimi mesi. L'operatore dei servizi di Pay Tv ha quindi sostenuto che le fatture risultano correttamente emesse dalla società e che l'utente per il rimborso o storno delle stesse debba rivolgersi alla TIM, quale unica responsabile dell'impossibilità di fruire del servizio.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta di parte istante sub i), si evidenzia che il Codice del Consumo (D.lgs n. 206/05), all'art. 51, comma 6, stabilisce che “quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto...”. Pertanto, mancando nella presente fattispecie la sottoscrizione da parte dell'utente della modulistica contrattuale, il contratto a distanza scaturito dalla proposta telefonica non si è mai perfezionato. Tale norma tutela il consumatore/utente consentendogli, in occasione del ricevimento della predetta documentazione, di verificare le condizioni contrattuali propostegli ed eventualmente decidere di non accettarle, qualora non corrispondenti a quanto richiesto. Invero, nella presente fattispecie la sig.ra XXXXX non ha mai sottoscritto i moduli ricevuti contenenti le condizioni contrattuali del Servizio PREMIUM ONLINE, né tantomeno li ha trasmessi al gestore. Di conseguenza si può accogliere la richiesta della sig.ra XXXX di corresponsione dell'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi non richiesti che risulta assorbente rispetto agli altri indennizzi sub i), richiesti in aggiunta o in alternativa dall'istante. Il regolamento in materia di indennizzi all'art. 8, I comma dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, prevede che “Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”. Pertanto dal 10.05.2017, data di attivazione del servizio al 2.02.2018, data di disattivazione del servizio (per un tot. di 268 giorni di attivazione del servizio non richiesto), l'indennizzo dovuto è quantificato in euro 1.340,00. Dall'accoglimento della richiesta sub i) così come prospettata, scaturisce l'accoglimento della richiesta sub iii) di rimborso degli importi addebitati sul conto corrente bancario poiché viene meno il presupposto giuridico per la legittima emanazione delle fatture addebitate alla cliente. Pertanto, il gestore dovrà rimborsare all'istante la somma di euro 80,00, quale importo totale degli addebiti automatici sul conto corrente, effettuati nel periodo dal 10.05.2017 al 12.10.2017, data di blocco dell'addebito diretto. Parimenti, dall'accoglimento della richiesta sub i),

scaturisce l'accoglimento della richiesta sub v) di storno integrale degli addebiti insoluti con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante. Per quanto concerne la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione agli atti risulta che l'istante abbia presentato più reclami nei confronti del gestore, a far data dalla nota del 30.10.2017, inviata via pec, senza ricevere alcun riscontro. L'art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP dispone che, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Le Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS (III.5.3) definiscono i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo: "si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del temine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire sul suo specifico caso". Nella presente fattispecie il dies a quo va individuato nel giorno 29.06.17 (ovvero trascorsi i 30 giorni previsti dall'art. 21.6 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio, a partire dalla data di consegna del reclamo via pec), mentre il dies ad quem va individuato nel momento dell'udienza di conciliazione, che nel caso di specie si è tenuta in data 8.06.18, per un totale di 345 giorni. Pertanto, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura massima prevista di euro 300,00, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi che prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Infine, in relazione alla richiesta sub iv) di corresponsione delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico dell'operatore.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXX, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 27.07.18 dalla sig.ra XXXX, l'Operatore provveda a 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 1.340,00 (€ 5,00 indennizzo giornaliero per attivazione del servizio non richiesto x 268 giorni) ai sensi dell'art. 8, I comma dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 80,00 a titolo di rimborso delle fatture addebitate automaticamente dal 10.05.2017 al 12.10.2017; 3) stornare integralmente gli addebiti insoluti in capo all'istante con conseguente regolarizzazione della relativa posizione amministrativa e contabile; 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 300,00,

quale indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi; 5) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

