PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 49 del 8 maggio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXXX contro Mediaset Premium SpA

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

_____

Estensore: Beatrice Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

Definizione della controversia XXXXX contro Mediaset Premium SpA

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 maggio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*" e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*";

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del "*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*", di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*"(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 27 luglio 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale XXXX contro Mediaset Premium SpA , ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel 2015 veniva attivato un contratto non richiesto da parte dell'operatore Mediaset Premium;

b) in forza di tale contratto, venivano addebitati circa euro 89,50 a bimestre sulla carta di credito;

c) le fatture venivano inviate ad un indirizzo non più utilizzato dall'istante che pertanto veniva a conoscenza dei fatti solo casualmente nel 2016, effettuando effettuava un controllo sulla carta di credito e verificava gli avvenuti addebiti;

d) i dati concernenti la carta di credito utilizzati per l'attivazione del contratto erano stati comunicati a Mediaset per l'attivazione di un contratto a nome di un collaboratore dell'istante;

e) l'istante disconosce la registrazione depositata agli atti dall'operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) annullamento del contratto illegittimamente attivato;

II) rimborso degli importi illecitamente addebitati su carta di credito;

III) rimborso delle spese sostenute per costo consulente, ricorsi e spese postali quantificate in euro 511,00;

IV) indennizzo per danni morali e materiali quantificato in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il contratto è stato richiesto espressamente a proprio nome dall'istante e attivato il 21 gennaio 2015;

b) nel Verbal Ordering l'istante forniva tutte le informazioni richieste e confermava i dati anagrafici e bancari;

c) ciò è confermato dalla sintesi dell'offerta contrattuale applicata all'istante;

d) il disconoscimento del contratto avveniva solo in data 11 maggio 2015, rimanendo attivo per un anno e mezzo.

In base a queste premesse chiede il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che sono inammissibili le domande relative alla chiusura del contratto (*sub* I) ed ai danni morali (*sub* IV) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi, restando salva per l'istante la facoltà di far valere in giudizio il maggior danno.

Parimenti inammissibile è la domanda di cui al punto III in quanto si concretizza nella richiesta di ristoro di un danno emergente, in ordine alla quale il Corecom non è competente.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere accolte nei seguenti termini.

L'istante, nei propri scritti, ha dichiarato di non aver mai richiesto l'attivazione di un contratto con l'operatore Mediaset Premium.

In relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere che la vendita a distanza è il contratto per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza una o più tecniche di comunicazione a distanza, quali la vendita per corrispondenza, attraverso la televisione, il fax, il telefono o internet. Nel caso di specie, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione l'articolo 51, comma 6 del Codice del consumo, come modificato dal d. lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza". La norma testualmente recita: "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". Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale, il contratto non può dirsi perfezionato. In altri termini, il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della quale il consumatore

riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente (conforme Agcom, delibera n. 2/16/CIR).

Nel caso che ci interessa, l'operatore non ha dato prova di aver acquisito l'adesione dell'istante, non avendo versato in atti la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta.

Nei casi, pertanto, in cui risulti attivato un servizio non richiesto, gli organismi di telecomunicazioni, ai sensi dell'articolo 7, comma 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, non possono pretendere alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a propria cura e spese, al ripristino delle condizioni preesistenti.

Per quanto sopra esposto, indipendentemente dal disconoscimento da parte dell'istante della registrazione vocale versata in atti dall'operatore, in ordine alla quale il Corecom non può pronunciarsi, la fatturazione degli importi inerenti il contratto in contestazione è da considerarsi indebita e la richiesta di rimborso di quanto illegittimamente addebitato di cui al punto II) è accoglibile, con obbligo per l'operatore di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX contro Mediaset Premium SpA per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Mediaset Premium SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare** tutti gli importi addebitati in relazione al codice cliente XXXXX a nome di XXXXXXXX.

B) il rigetto delle altre domande.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Avv. Rosalba Iannucci)