



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.62/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S.R.L.S. VS MEDIASET PREMIUM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 9 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N.62 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ S.R.L.S. VS MEDIASET PREMIUM S.P.A.

(Prot. n. 11302/C del 9 novembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 09/10/2018;

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 L.R. n.20/2000 “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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] S.r.l.s. presentata in data 9 novembre 2017, prot. n. 11302/C, contro Mediaset Premium S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante lamenta difficoltà nella corretta visualizzazione del canale dedicato al calcio a partire dal mese di novembre 2016 presso la sede della propria attività commerciale (bar); i disservizi sono stati più volte segnalati all’operatore, prima tramite il Servizio clienti, e in tale occasione gli veniva detto di attendere il ripristino del servizio interrotto, poi mediante formale reclamo in data 24/04/2017, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

Nel mese di agosto del 2017 l’utente formalizzava la disdetta dall’abbonamento in questione.

Per tali motivi, lo stesso chiedeva l’intervento del Corecom depositando l’istanza per l’avvio della procedura di conciliazione in data 1.06.2017, ma l’udienza fissata a tal fine si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Veniva quindi avviato il procedimento per la definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 del Regolamento con istanza del 9 novembre 2017, e venivano reiterate le richieste già formulate in sede conciliativa.

In particolare, l’utente chiedeva:

- i) *l’indennizzo per i disservizi subiti dal mese di Novembre 2016 sino al mese di Agosto 2017;*
- ii) *l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore presentava memoria difensiva nei termini previsti dalla nota di avvio del procedimento, sostenendo quanto segue:

riconosceva che in data 11.03.2017 riceveva una prima segnalazione di disservizio dall'utente in occasione della quale, a seguito di una verifica della copertura, consigliava di risolvere il problema con l'intervento di un antennista;

asseriva inoltre che i ripetuti disservizi erano imputabili alle avverse condizioni meteo, atteso che la copertura del segnale nel Comune di [REDACTED], ove aveva sede l'attività commerciale dell'intestatario del contratto, era ottimale all'epoca dei fatti e in ogni caso, richiamando le condizioni generali di contratto (art.2.2), sosteneva che la possibilità di ricezione del Servizio presupponeva che il Contraente, a propria cura e sotto la propria responsabilità, prima di richiedere il servizio, si accertasse della sussistenza di alcune condizioni preliminari per la fruizione del Servizio, come ad esempio, tra le altre, che il segnale fosse ricevuto con livelli e qualità adeguati e che l'impianto di antenna fosse installato a regola d'arte;

infine, richiamando l'art. 12.2, escludeva la propria responsabilità nel caso di peggioramento della qualità di ricezione del servizio derivante da fenomeni atmosferici e nel caso di malfunzionamenti legati all'impianto di antenna utilizzato dal contraente.

In base a tali premesse, chiedeva il rigetto delle richieste di indennizzo formulate dall'istante e in ogni caso, per mero spirito conciliativo, si dichiarava disponibile a riconoscere in favore dell'istante la somma di € 50,00.

3. Motivazione della decisione

Il caso in esame concerne l'irregolare erogazione dei servizi televisivi a pagamento. In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che l'utente ha provveduto a segnalare tale circostanza all'operatore tramite ripetuti contatti telefonici al Servizio clienti.

La delibera Agcom n.278/04/CSP, allegato A, all'art. 4, comma 2 stabilisce che "i servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Il fornitore dei servizi televisivi a pagamento è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione". In punto di onere della prova, relativamente alla regolare erogazione dei servizi televisivi a pagamento, spettava a RTI dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente il servizio.

Sul punto, si deve richiamare il principio enucleato dalla Corte di Cassazione a Sezioni Unite (sentenza n.13533/2001), secondo cui “all’attore che domanda il risarcimento del danno per inadempimento contrattuale incombe l’onere di provare la fonte del diritto che egli ritiene violato, potendo egli limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte, mentre incombe al convenuto l’onere di provare il fatto estintivo del diritto in questione, costituito dal proprio esatto adempimento”.

E ancora la Cassazione afferma che “il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento.”

Nel caso di specie, l’utente asserisce di aver fatto numerose segnalazioni telefoniche per il malfunzionamento del servizio e per richiedere assistenza tecnica, quindi con la telefonata dell’11.03.2017, confermata dall’operatore, e poi con il fax del 24.04.2017; a fronte delle comunicazioni trasmesse dall’utente, prima in forma orale e poi in forma scritta, l’operatore, in sede di memoria difensiva, ha parzialmente provato di aver indicato all’utente i provvedimenti necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate: infatti, in occasione della segnalazione telefonica dell’11.03.2017, lo stesso operatore riferiva di aver consigliato all’utente di effettuare una procedura di reset della CAM, e ancora di chiedere l’aiuto di un antennista. Tuttavia, considerato che il problema non veniva risolto definitivamente, tant’è che l’utente effettuava un ulteriore reclamo questa volta in forma scritta, in data 24.04.2017, non può ritenersi sufficientemente provato da parte dell’operatore di essersi adoperato per trovare soluzioni idonee a rimuovere le problematiche riscontrate. E pertanto, va affermata la sussistenza della responsabilità dell’operatore per inadempimento e/o inesatto adempimento della prestazione dedotta in contratto, e quindi fondato è il diritto dell’utente ad ottenere l’indennizzo richiesto.

In ordine alla quantificazione dell’indennizzo, la delibera n.73/11/Cons, all’art. 5, comma 2, stabilisce che “nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”; al comma 3 stabilisce che se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Secondo tali parametri, i giorni di malfunzionamento possono essere computati dal giorno del primo reclamo telefonico, (confermato anche dall’operatore), ossia

dall'11.03.2017 sino al giorno della disdetta. Al riguardo, non avendo l'utente specificato il giorno, limitandosi a riferire che l'evento sarebbe avvenuto nel mese di Agosto, e considerando che in data 24 settembre 2017 l'istante provvedeva a sottoscrivere un nuovo abbonamento sempre con lo stesso operatore, potrà farsi riferimento a quella data, come data di cessazione definitiva di ogni rapporto contrattuale da cui è scaturita la presente controversia, e così per un totale di giorni 197. Inoltre, trattandosi di attività commerciale, l'importo da corrispondere a tale titolo, sarà raddoppiato, e quindi pari ad € 985,00.

Si ritiene inoltre di riconoscere a favore dell'istante l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 24.04.2017, atteso che l'operatore, solo in sede di memoria difensiva, ha interloquuto con l'utente in merito, tra l'altro proponendo a scopo conciliativo, il pagamento in suo favore della somma di € 50,00, e quindi l'importo da corrispondere sarà pari ad € 274,00, (€ 1,00 x 274 giorni dal 30 giorno successivo alla data del reclamo sino al 23 febbraio 2018, data di deposito della memoria difensiva).

Infine, quanto alle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante la somma di € 100,00

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento delle richieste formulate nel GU14 presentato in data 9 novembre 2017, prot. n. 11302/C, dall'istante [REDACTED] S.r.l.s. nei confronti di Mediaset Premium S.p.A..

Delibera

La Società Mediaset Premium S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 985,00** a titolo di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio televisivo a pagamento, mediante assegno e/o bonifico bancario intestato all'utente;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **€ 274,00** a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24.04.2017;
3. a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

