



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 6 /2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~X~~ ~~X~~ ~~X~~ ~~X~~ ~~X~~ ~~X~~ CONTRO RTI –
GRUPPO MEDIASET

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di marzo presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna | Componente |
| 5. CARCURO Massimo | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
X	
X	
X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 09 MAGGIO 2014 Prot. n. 4928/C
contro
RTI – GRUPPO MEDIASET

DELIBERA N. 6/2014 del 18/03/2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione 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'AGCOM 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 dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle

fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 09 maggio 2013 acquisita in pari data al Prot. n. 4928/C nei confronti di RTI Italia S.r.l.;

VISTA la nota del, Prot. 5252/C, inviata a mezzo fax alla parte istante e a mezzo A/R alla RTI Italia s.r.l. con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITA la parte nel corso dell'udienza del 24.06.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.70/2013 del 24.06.2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In data 9 maggio 2013, il sig. ~~XXXX~~ presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 4928/C, assumendo nei propri scritti difensivi di non aver potuto usufruire della fornitura del servizio pay tv per 30 giorni, ovvero dal 01.09.2012 al 30.09.2012.

Chiedeva quindi il rimborso di quanto pagato in più rispetto all'offerta sottoscritta, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e le spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 24.06.2013 la R.T.I. non si presentava; si evidenzia che in data 13.06.2013 la stessa società faceva pervenire missiva diretta al sig. ~~XXXX~~, per conoscenza al Corecom Basilicata (prot. n. 6417/C del 13.06.2013), in cui comunicava di non accogliere la richiesta di rimborso e concludeva offrendo all'istante la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute.

Alla nota perveniva apposita contro-deduzione, prot. n. 6539 del 17.06.2013, da parte dell'Adoc Basilicata in nome e per conto del sig. ~~XXXXXX~~.

All'udienza del 24.06.2013, il Responsabile del procedimento tratteneva la questione in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Sospensione del servizio

Orbene, risulta agli atti che il sig. ~~XXXX~~ in data 27.09.2012 abbia formulato reclamo scritto nel quale chiedeva il rimborso del suddetto abbonamento e la risoluzione del problema.

L'utente ha lamentato una serie di problemi riscontrati nel corso della fornitura del servizio de quo.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il

risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Con la documentazione pervenutaci, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, risulta che vi è stata una sospensione del servizio che si è protratta per 29 giorni (dal 01 settembre 2012 al 30 settembre 2012). A tale conclusione si perviene tenendo conto delle 24 ore entro i quali la Società avrebbe dovuto ripristinare il servizio (ex. art. 6 della Carta Servizi RTI Italia s.r.l. "RTI si impegna a garantire la continuità di diffusione del servizio all'interno delle Aree di Copertura nel caso di eventi e/o servizi interattivi, per un tempo non inferiore al 90% della durata regolare del singolo evento e/o servizio interattivo trasmesso, negli altri casi a seguito di interruzioni RTI si impegna a ripristinare la corretta erogazione del Servizio entro 24 (ventiquattro) ore dal momento in cui si è manifestata l'eventuale interruzione (di seguito "Standard di Qualità Garantiti") fatto salvi interruzioni dovute ad interventi di manutenzione e ad eccezione dei casi riportati nel seguito e che non vengono quindi calcolati ai fini della determinazione del quantum da indennizzare all'istante).

In particolare, l'art. 4 comma 1 del Regolamento prevede che: "1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

L'importo da liquidarsi a titolo di indennizzo per malfunzionamento è pari ad € 217,50 a cui così si accede:

$€ 7,50 * 29 \text{ gg} = € 217,50$

Mancata risposta ai reclami

Oltre a tale somma va riconosciuto l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, il quale stabilisce che: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Dalla documentazione pervenutaci, infatti, si evince che la compagnia telefonica non ha mai risposto ai svariati reclami scritti ed agli atti non vi è alcuna risposta scritta da parte della Società. Pertanto, si ritiene di dover riconoscere all'istante la somma di € 220,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami a cui si perviene moltiplicando 1,00 € al giorno per 220 gg. (dal 01.09.2012 al 09.05.2013 incorporando i trenta giorni previsti dall'Allegato A della Delibera 173/07/CONS.).

Sulle spese del procedimento

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS "(...) l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Pertanto, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ed ha depositato documentazione a sostegno delle sue richieste e, di contro, la Società non ha partecipato alla fase di definizione, si riconoscono al sig. ~~X~~~~X~~~~X~~ anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che stimasi equo liquidare per l'importo di € 150,00.

P. Q. M.
Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 09 MAGGIO 2014 Prot. n. 4928/C

1. l'operatore R.T.I. – Gruppo Mediaset è tenuto a:

- corrispondere a titolo di indennizzo per sospensione del servizio l'importo di € 217,50;
- corrispondere a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami l'importo di € 220,00;
- corrispondere € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS ss.mm.ii..

La somma di € **587,50** dovrà essere corrisposta entro 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a ~~XXXXXXXXXX~~, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso la sede dell'ADOC Basilicata sita in Potenza, CAP 85100, alla via R. Danzi n. 2.

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.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

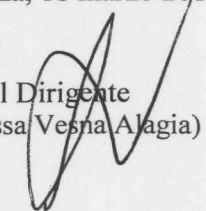
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 18 marzo 2014

Il Dirigente
(dott.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(avv. Ercole Trerotola)

