



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

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

Deliberazione n. 22/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~CONTRASTO~~ CONTRO RTI
S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno ventitré del mese di luglio 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	

Rif.: GU14 del 28 ottobre 2013 Prot. n. 10725/C

DELIBERA N. 22 del 23 luglio 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 28 ottobre 2013 acquisita al Prot. N. 10725/C;

VISTA la nota del 05 novembre 2013, Prot. 10925/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, 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 istante nel corso dell'udienza del 19.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.129/2013 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

Con istanza di definizione della controversia, il sig. [redacted] esponeva che in data 17 luglio 2013 era stato contattato telefonicamente dal Servizio Clienti RTI che gli proponeva l'attivazione di un abbonamento per servizi televisivi con decorrenza entro tre giorni dall'accettazione e sino al 1° novembre 2013. Pagato quanto richiesto in data 19.07.2013, l'istante evidenziava di avere ricevuto la tessera (Mediaset Premium) soltanto in data 22.08.2013, senza giustificazione del ritardo da parte dell'operatore, il quale non provvedeva neppure all'invio del contratto, ancorchè richiesto. Chiedeva pertanto la definizione della controversia formulando richiesta di consegna della documentazione contrattuale, rimborso delle spese di viaggio [redacted] e di redazione atti, nonché indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 2, della Delibera Agcom 73/11 Cons. Allegava al modello GU14 nota esplicativa dei fatti adottati, reclamo e verbale di mancata comparizione della parte convenuta in sede di tentativo di conciliazione.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 19.12.2013, compariva la parte istante, mentre nessuno compariva per la Società convenuta. Alla stessa udienza, il responsabile del procedimento rilevava l'assenza non motivata della società e tratteneva la controversia in definizione.

2. Motivi della decisione.

a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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

Ritardata attivazione del servizio

L'utente ha lamentato un ritardo pari a 31 giorni rispetto alla data concordata, da parte dell'operatore, nell'attivazione di un servizio che gli avrebbe consentito, a suo dire, di *"visionare in modo illimitato tutti i canali dell'offerta Mediaset premium fino al 2 novembre 2013"* a fronte del pagamento del corrispettivo di € 39,00.

A sostegno delle proprie affermazioni, ha prodotto, in uno al modello GU14, nota esplicativa dei fatti e nota di reclamo, presuntivamente inviata via fax, ma della quale trasmissione/ricezione non vi è prova in atti.

Ad onor del vero, la nota di reclamo non risulta neppure datata. Ciò non consente di stabilire, con la dovuta certezza, se la ritardata attivazione del servizio a causa del mancato tempestivo ricevimento della tessera da parte dell'utente sia stata segnalata o che comunque l'inesatta esecuzione del contratto sia imputabile ad esclusivo inadempimento dell'operatore. Piuttosto, dal complesso delle informazioni desumibili dall'incartamento e dall'apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno determinato il rapporto, appare possibile ipotizzare che il ritardo lamentato potrebbe essere stato determinato dalla spedizione della smart card ad un indirizzo sbagliato.

Ciò detto, va tuttavia considerato che 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.

L'utente non ha fornito la prova della fonte del suo diritto, limitandosi a dedurre l'esistenza del contratto, ma dal complesso dei fatti addotti, si ritiene non fosse in suo potere tale allegazione, in quanto costituisce motivo principale di doglianza da parte dell'utente il fatto di non avere ricevuto alcun modulo di conferma del contratto.

L'operatore, a sua volta onerato della prova dell'esatto adempimento, ha omesso qualsiasi attività difensiva, allegazione probatoria e finanche di partecipare al procedimento.

Pertanto, pur non rinvenendosi nell'incartamento elementi di prova sufficienti per l'erogazione dell'indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 2, della Delibera Agcom 73/11 Cons, come richiesto dall'utente, si ritiene equo riequilibrare le posizioni delle parti ordinando all'operatore il rimborso, in favore dell'utente, di quota parte del corrispettivo versato per il servizio non fruito.

Considerato quindi che per il servizio per cui è controversia il [redacted] ha dichiarato di aver corrisposto la somma di € 39,00 e che tale servizio avrebbe dovuto avere decorrenza dal terzo giorno successivo alla sottoscrizione dell'abbonamento e quindi dal giorno 21 luglio 2013 con scadenza al 1° novembre 2013, l'utente avrebbe avuto diritto alla fruizione del servizio per complessivi 104 giorni, ad un costo giornaliero quindi di € 0,375. Considerato che, di fatto, questi deduce di non aver potuto usufruire del servizio per un totale di giorni 31 (e cioè dal 21 luglio, data di decorrenza del servizio, al 22 agosto, data di consegna della tessera smart), all'istante dovrà essere rimborsata la somma complessiva di € 11,62, quale quota parte dell'abbonamento pagato e non fruito.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, e che di contro la Società non ha partecipato né depositato alcuna memoria o documentazione, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono al [redacted] anche

le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che stimasi equo liquidare nella misura di € 100,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 28 ottobre 2013 Prot. n. 10725/C l'operatore RTI S.p.a. è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

- € 11,62 a titolo di rimborso di quota parte dell'abbonamento pagato e non fruito;
- nulla a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 2, della Delibera Agcom 73/11 Cons;
- € 100,00 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 totale di € 111,62 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted] da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, in [redacted] Via Colonna di San G. n. 9

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.

RTI S.p.A. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

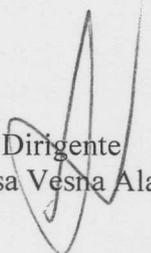
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

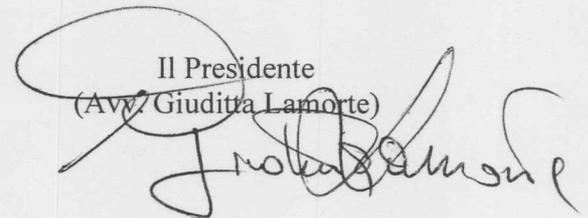
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici redattori:

