



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

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

Deliberazione n.21/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
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	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 03 OTTOBRE 2013 Prot. n. 9966/C
contro
RTI – GRUPPO MEDIASET

DELIBERA N. 21 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 03 ottobre 2013 acquisita in pari data al Prot. n. 9966/C nei confronti di RTI Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 5/11/2013, Prot. 10925/C, inviata alla parte istante e alla RTI S.p.A., 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 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.131/2013 del 19.12.2013, 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 3 ottobre 2013, il sig. [redatto] presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 9966/C, assumendo nei propri scritti difensivi di essersi visto attivare sulla propria scheda mediaset "servizi mai richiesti né accettati che hanno portato il canone mensile relativo al solo pacchetto calcio da euro 19,90 (IVA inclusa) ad euro 68,00 (IVA inclusa)".

L'istante contestava, pertanto, la fattura n. 11305236180 relativa al periodo 1.06.2013-31.07.2013 dell'importo di 64,00 euro.

Chiedeva, quindi, i) il ripristino dell'offerta originariamente sottoscritta inerente il solo pacchetto calcio al canone mensile di euro 19,90 o, in subordine, la risoluzione senza penali del contratto di utenza per responsabilità in capo alla R.T.I. S.p.A.; ii) l'annullamento della fattura contestata (n. 11305236180) e la sua riemissione in conformità all'offerta originaria sottoscritta con rimborso di quanto pagato in più rispetto alla fattura contestata (€ 24,20); iii) l'indennizzo per mancata risposta ai "reclami/ trasparenza contrattuale/ applicazione di un piano tariffario diverso da quello pubblicizzato ed accettato dal Vergaglia"; iv) le spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 19.12.2013, la R.T.I. comunicava, con e mail all'istante e fax per conoscenza al Co.Re.Com. Basilicata del 25 novembre 2013, di non accogliere le richieste di rimborso ritenendo esatta la fatturazione emessa, dal momento che il cliente aveva regolarmente accettato telefonicamente la nuova promozione applicatagli, né di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale poiché ritenuta infondata al pari della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami poiché non risultava pervenuto alcun reclamo scritto. Quindi la R.T.I. S.p.A., concludeva dichiarandosi disponibile ad offrire all'istante la somma di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute, nonché di omaggiarlo con la visione gratuita per 6 mesi dell'offerta *Cinema + Serie + Doc. & Calcio*.

La R.T.I. S.p.A. comunicava, infine, che non avrebbe presenziato all'udienza fissata per il 19.12.2013. Alla detta memoria seguiva apposita contro-deduzione, prot. n. 12141/C del 6.12.2013. da parte della Confconsumatori fed. Prov. di Potenza, in nome e per conto del sig. [redatto]

Nella predetta contro-deduzione veniva contestata la presunta accettazione con modalità telefonica della promozione oggetto della presente controversia, anche perché l'utente, essendo sordomuto fin dalla nascita, era di fatto fisicamente impossibilitato ad una simile adesione.

All'udienza del 19.12.2013, il Responsabile del procedimento, prendeva atto della mancata presenza della R.T.I. e 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.

Attivazioni di servizio non richiesto: indennizzo e rimborso somme corrisposte

Dall'istruttoria espletata risulta che l'operatore non ha fornito alcuna prova della richiesta di attivazione formulata dall'utente in merito al servizio contestato e, stante l'onere della prova su di esso gravante circa la valida conclusione del contratto, vanno accolte le richieste dell'istante, sia sub *i* che sub *ii*.

La fattispecie in esame, difatti, rientra nell'ambito generale delle cd. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle delibere Agcom n. 41/09/CIR (articolo 3), n. 664/06/CONS (articolo 3), n. 179/03/CSP (articolo 7, comma 5), nonché dal codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70) e dal codice del consumo (articolo 57).

Quale conseguenza dell'attivazione di una promozione non richiesta, va parimenti accolta la richiesta dell'utente di corresponsione del relativo indennizzo, nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione, come previsto dall'art. 9 dell'All. B alla delibera n. 124/10/CONS.

Mancata risposta ai reclami

Non può accogliersi la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai "reclami/trasparenza contrattuale" in quanto, in relazione alla prima, l'utente non produce alcuna documentazione dimostrativa della proposizione dei predetti reclami, mentre, in relazione alla seconda, non meglio articolata, quand'anche fosse accertata, non vi è una qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico.

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 alle fasi di conciliazione e di definizione, si riconoscono al sig. [redacted] le sole spese procedurali sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per la presente procedura che stimasi equo liquidare nella somma di € 150,00.

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 03 OTTOBRE 2013 Prot. n. 9966/C

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

- ripristinare l'offerta originariamente sottoscritta dall'istante inerente il solo pacchetto calcio al canone mensile di euro 19,90 o, in subordine, a risolvere senza penali il contratto di utenza;
- annullare la fattura n. 11505736180 ed a rimetterla in conformità all'offerta originaria sottoscritta procedendo, al contempo, a rimborsare all'utente € 24,20, quale differenza tra l'importo pagato e quello dovuto con riferimento alla fattura di nuova emissione;
- corrispondere a titolo di indennizzo per attivazione di servizi accessori o profili tariffari non richiesti l'importo di € 60,00 (euro 1,00 per ogni giorno di attivazione ex art. 9 dell'All. B alla delibera n. 124/10/CONS) determinato sulla base del periodo di riferimento della fattura contestata;
- 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 € 234,20 dovrà essere corrisposta entro 120 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a **AGCOM**, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso la sede dell'AGCOM, viale Mazzini 1, 00187 Roma, CAP 00187, tel. 06/494241.

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.

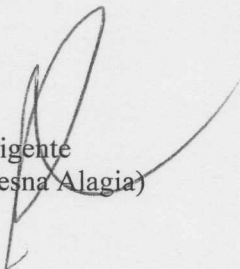
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

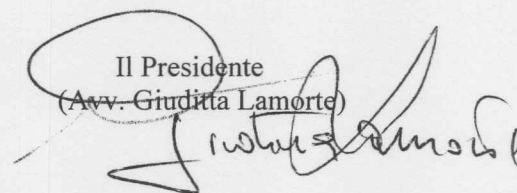
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici redattori:

