

DELIBERA N. 38/2021/Corecom Toscana

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
xxxxx / RTI S.p.A. (Mediaset Premium))
(GU14/127782/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 marzo 2021;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale,*

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0226330 del 24/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n° 1-324459xxxx con la società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) di seguito, per brevità, Mediaset Premium, lamenta il prosieguo della fatturazione anche dopo il recesso contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti del procedimento, l’istante ha dichiarato di aver inviato una disdetta a mezzo raccomandata A/R del 25 luglio 2018 (ricevuta dall’operatore il 27 luglio 2018). Tuttavia “*continuava a ricevere fatture*”.

In data 30 aprile 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Mediaset Premium tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Mediaset Premium, ha fatto pervenire in data 15 luglio 2019, una memoria difensiva oltre i termini concessi ai sensi dell’art. 16, comma 2, del Regolamento. Pertanto è da ritenersi irricevibile.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Parte istante, avendo riscontrato il proseguimento della fatturazione dopo la comunicazione di disdetta inviata a Mediaset Premium a mezzo raccomandata del 25 luglio 2018 (ricevuta dall’operatore il 27 luglio 2018), lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale in relazione alle utenze di cui al codice contratto n° 1-3244595xxxx.

Sul punto va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Questo principio generale deve essere letto alla luce dell'art. 21.5 Condizioni generali di fornitura di Mediaset Premium che prevedono l'efficacia del recesso entro 30 giorni. Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto il 27 luglio 2018 la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata. Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 27 agosto 2018, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Mediaset Premium non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento della domanda sub i), l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° 1-324459xxxx emessa successivamente al 27 agosto 2018, data in cui il contratto è da intendersi cessato. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento, atteso che non risultano depositati agli atti i reclami asseritamente ritenuti inevasi. Inoltre, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato la segnalazione all'operatore, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine del tracciamento dello stesso.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

La società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n° 1-3244595xxxx emessa successivamente al 27 agosto 2018. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 24 marzo 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)