

DELIBERA 331/2023/CRL/UD del 16/6/2023
C. Sxxx / RTI S.P.A. (INFINITY - MEDIASET PREMIUM)
(GU14/580227/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di C. Sxxx del 19/01/2023 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 03 ottobre 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 554xxx/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 24 ottobre 2022. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 19 gennaio 2023, richiesta di definizione GU14/ 580xxx/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: "Si lamenta l'addebito illegittimo delle fatture insolute numero: 1181084xxxx - 1181317xxxx - 1181175xxxx - 1181391xxxx non dovute , in quanto nelle stesse vengono addebitati costi di recesso e fatture di importi non dovuti per periodo di malfunzionamento dal 20-01-2018 fino al 08-08-2018 , ove non mi permetteva il normale utilizzo del servizio . Inoltre, il gestore non ha mai rimborsato la fatturazione 28 gg come previsto da regolamento Agcom. Numerosi sono i reclami fatti al servizio clienti, i quali non si e mai avuto un riscontro scritto, ne risoluzione problematica." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "storno integrale dell'attuale insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione"; b) "indennizzo per dovuti per malfunzionamento dal 20-01-2018 fino al 8-08-2018"; c) "indennizzo per mancato rimborso fatt.28 gg"; d) "indennizzi per disagi recati disagi lavorativi e aziendali (art 14 delibera Agcom 347/18/cons) e) "indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto" f) "indennizzo da regolamento AGCOM delibera Agcom 347/18/cons E CARTA SERVIZI" g) "rimborso spese procedura"

2. La posizione dell'operatore

La società RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium), in data 25 marzo 2023, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "Le domande dell'utente non meritano accoglimento in quanto lo stesso non ha adempiuto al proprio obbligo di dedurre in maniera precisa i fatti posti alla base dell'istanza nè, men che meno, ha allegato la relativa documentazione. Le fatture contestate non sono, infatti, state prodotte ed, in ogni caso, non potrebbero recare un regime di fatturazione a 28 giorni in quanto lo stesso non è mai stato applicato dalla società. Manca, inoltre, per la medesima motivazione, la prova degli asseriti costi non dovuti. Con riguardo al malfunzionamento si richiama l'art. 14 Regolamento indennizzi in quanto non vi è prova di alcun reclamo presentato nel periodo del presunto disservizio, nè nei tre mesi successivi, per il che entrambe le domande di indennizzo formulate devono essere rigettate."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Tuttavia, non è possibile tener conto delle eccezioni sollevate dall'operatore nelle sue memorie e della documentazione prodotta dall'istante nel giorno dell'udienza di definizione (26.05.23), in quanto depositate oltre il termine concesso (cfr. art.16 comma 2 del Regolamento). Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente non possono essere accolte come di seguito precisato. Le richieste a) "storno integrale dell'attuale insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione", b) "indennizzo per dovuti per malfunzionamento dal 20-01-2018 fino al 8-08-2018", c) "indennizzo per mancato rimborso fatt.28 gg", e) "indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto", f) "indennizzo da regolamento AGCOM delibera Agcom 347/18/cons E CARTA SERVIZI" trattabili congiuntamente, non possono essere accolte per le seguenti motivazioni: sui punti in esame, si richiama l'art.14, comma 4, del Regolamento indennizzi, "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte", pertanto l'Autorità non può accogliere le richieste avanzate dal ricorrente, in quanto i reclami di settembre 2021 si riferiscono a lamentele per malfunzionamento e per emissione di fatture di tre anni prima (2018), tra l'altro non depositate dal ricorrente. Inoltre, si rileva che il ricorrente è venuto meno al principio probatorio di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Infatti, l'istante ha lamentato "l'addebito illegittimo delle fatture insolute numero: 1181084xxxx – 1181317xxxx – 1181175xxxx – 1181391xxxx non dovute, in quanto nelle stesse vengono addebitati costi di recesso e fatture di importi non dovuti per periodo di malfunzionamento dal 20-01-2018 fino al 08-08-2018, ove non mi permetteva il normale utilizzo del servizio. Inoltre il gestore non ha mai rimborsato la fatturazione 28 gg come previsto da regolamento agcom", ma non ha depositato le fatture contestate e non ha provato il malfunzionamento, periodo 20.01.2018 – 08.08.2018, dichiarato nel formulario. Pertanto, l'Autorità non ha la possibilità di fondare il proprio convincimento ed esercitare la propria funzione decisoria in merito alle doglianze del ricorrente. Alla luce di quanto emerso, le richieste a), b) c) e) f) non possono essere accolte. La richiesta d) "indennizzi per disagi recati disagi lavorativi e aziendali (art 14 delibera Agcom 347/18/cons)" non può essere accolta per la seguente motivazione. Sul punto in questione, si rileva che ai sensi dell'art.20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure

necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, la richiesta d) non può essere accolta. La richiesta g) "rimborso spese procedura" non può essere accolta, in quanto la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. C. Sxxx proposta nei confronti della società RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium). Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/6/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini