AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 6

PIERLUIGI XXX / RTI S.P.A. (MEDIASET PREMIUM)
(GU14/83507/2019)

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di PIERLUIGI XXX del 14/02/2019 acquisita con protocollo n. 0063299 del 14/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la difformità delle fatture emesse da Mediaset Premium rispetto al contratto sottoscritto. In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:" da ottobre 2016 - aprile 2018 ho sporto reclami anche scritti per contestare la violazione dei principi di trasparenza e correttezza contrattuale del gestore, riscontrando la reiterata e arbitraria imputazione di offerte e servizi in realtà mai voluti e mai richiesti espressamente, lamentando la mancanza di qualsivoglia preavviso e/o consenso preventivo su tutto. A seguito di precedente procedura Co.re.com, la spett.le in epigrafe riconosceva a settembre 2016 formale ristoro economico (tot. €200,00) con fruizione gratuita dei contenuti Cinema+Serie&Doc (arbitrariamente attivati) + Calcio per un totale di sei mesi. Il gestore, prima facie, non ripristinava i giusti costi in fattura tot. € 25,00 Calcio e ritardava l'adempimento della transazione (ottobre 2016-gennaio 2017). A seguito di reiterati solleciti e reclami, a fine gennaio 2017 Mediaset Premium ottempera al saldo del dovuto e al ravvedimento operoso in virtù della scontistica brevi tempore -6 mesi - offerta spontaneamente. More solito, trascorsi i sei mesi gratuiti pattuiti (febbraio 2017-luglio 2017), il gestore imperterrito continua a fatturare 37,50/mese, anziché € 25,00 Calcio, con servizi Cinema+Serie&Doc mai voluti e né richiesti (agosto 2017-giugno 2018). Ad oggi inutili i reclami al Servizio Clienti 199 309 309 e 02.37045045. Per questo motivo chiedevo di voler procedere ad una tempestiva e quanto celere verifica di quanto segnalato e di provvedere, senza ulteriore ritardo, al rimborso di tutte le somme dovute (ottobre 2016-gennaio 2017/agosto 2017-aprile 2018-giugno 2018), compreso rimborso in quota parte canoni in abbonamento non dovuti per modifiche contrattuali unilaterali, rimborso per ritardata risposta a reclami, nonché giusto ristoro per ritardata attivazione dei servizi pattuiti in transazione. Così menomato, lungamente e reiteratamente, il rapporto di fiducia, comunicavo nel rispetto del preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla data di scadenza del contratto (30.06.2018), di non essere interessato al rinnovo del contratto al 1 luglio 2018 e di voler, a tal fine, dare disdetta dello stesso. Con ogni più ampia riserva di diritti, ragioni e azioni." Nelle memorie di replica l'istante conferma quanto riportato nel formulario. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami; ii) Indennizzo di euro 300,00 per omessa/ritardata attivazione dei servizi gratuiti; iii) Indennizzo di euro 1.125,00 per profili tariffari non richiesti; iv) Rimborso di euro 187,50 della quota parte di fatture pagate e non dovute; v) Rimborso delle spese di procedura di euro 250,00. Allega: Estratto conto bancario; Contenzioso 2016 e accordo transattivo; Disdetta del 23/04/2018; Reclami del 2016; Fatture; Promo commerciale 2009.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Precisa che l'istante in data 29/06/2009 ha stipulato un contratto con abbonamento "Gallery + Calcio, come si evince dal contratto medesimo allegato. Successivamente a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi nel 2016 ove l'istante

contestava una presunta errata imputazione del costo mensile, la società convenuta a titolo puramente conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità riconosceva allo stesso la possibilità di fruire gratuitamente del pacchetto per 6 mesi. Al termine di questa promozione sono state emesse fatture relative ai canoni mensili pari ad euro 37,50, cifra prevista quale canone di listino relativamente al contratto sottoscritto. Infatti, diversamente da quanto sostenuto dall'istante, il servizio non ha subito alcuna modifica contrattuale, ma è stata modificata solamente la denominazione del pacchetto, il quale dapprima era definito "Gallery + Calcio" e, successivamente "Cinema + Serie A & Doc", con i medesimi contenuti (sostanzialmente il pacchetto "Gallery" è stato scorporato in due pacchetti Cinema e Documentari). Pertanto non vi è stata alcuna modifica contrattuale, né, tantomeno, una modifica del canone, il quale è rimasto invariato nel corso degli anni. Non è dato sapere, peraltro, su quali basi il Sig. XXX ritiene che il canone fosse pari ad euro 25,00. In merito alla mancata risposta ai reclami, è di tutta evidenza che per quanto attiene all'indennizzo, constatato che il 30/11/2018 è stato esperito il tentativo di conciliazione in presenza di entrambe le parti, si ritiene che in detta occasione le stesse abbiano avuto la possibilità di interloquire in merito al caso di specie e pertanto non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo. Inoltre i reclami richiamati dall'istante riguardano il precedente tentativo di conciliazione concluso con accordo, e non certo l'odierna materia del contendere. Allega: 1. Contratto sottoscritto dall'istante in data 29/06/2009.

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 ed ammissibile. Nel caso di specie l'istante lamenta la difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto con Mediaset. La controversia verte sull'asserita difformità contrattuale riscontrata nella fatturazione relativa ai periodi ottobre 2016 – gennaio 2017, agosto 2017- aprile 2018 -giugno 2018. L'istante contesta in particolare l'applicazione del canone di euro 37,50 diverso da quello previsto dal contratto di euro 25,00 dovuto a modifiche unilaterali del pacchetto opzionato mai richieste e volute. Per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, in via preliminare si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter

scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Deve preliminarmente precisarsi che i fatti anteriori al 29/09/2016, data di sottoscrizione dell'accordo transattivo tra le parti relativo al precedente tentativo di conciliazione del 2016, non possono in alcun modo essere presi in considerazione in questo procedimento, così come la documentazione depositata afferente al procedimento in parola. Entrando nel merito della questione, dalla disamina della documentazione in atti si evince che l'istante ha sottoscritto un contratto con Mediaset Premium in data 29/06/2009 per l'offerta "Gallery + Calcio", con una promozione Easy Pay Speciale Primavera 2009 che prevedeva uno sconto sul canone di euro 10,00 fino al 31/12/2009. Nel contratto non è evincibile il costo dell'abbonamento mensile. Sul punto l'istante sostiene che il contratto prevedeva un canone fisso mensile di euro 25,00 e che dall'ottobre 2016 il canone avrebbe subito un aumento fino ad arrivare al costo di euro 37,50. In realtà tale assunto non è riscontrabile dalla documentazione presente nel fascicolo documentale ed in particolare dall'estratto conto prodotto atteso che non sono documentati gli addebiti relativi ai periodi precedenti a quello contestato. Inoltre dal contratto esaminato si evince chiaramente che l'offerta sottoscritta prevedeva un canone scontato di euro 10,00 fino al 31/12/2009, ciò vuol dire che, quindi, successivamente a tale data l'importo del canone sarebbe stato pieno senza lo sconto. Ciò basta a smentire quanto sostenuto dall'istante in relazione al fatto che il canone di euro 25,00 concordato in sede contrattuale nel 2009 sarebbe stato immodificabile nel tempo. Ne consegue quindi il rigetto delle domande di cui ai punti ii), iii) e iv) atteso che nessuna responsabilità del gestore è stata accertata i merito alla difformità della fatturazione e dell'asserita attivazione di profili non richiesti. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Pierluigi XXX nei confronti della società Mediaset Premium, per le motivazioni espresse in premessa;

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 ulteriore danno subito.

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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.