

**DELIBERA N. 28**

**SANTINO XXX / RTI S.P.A. (MEDIASET PREMIUM)  
(GU14/108121/2019)**

**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 sottoscritta 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 SANTINO XXX del 08/04/2019 acquisita con protocollo n. 0153512 del 08/04/2019;

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:” nel periodo 2016-2017 non riceve fatturazioni entrando reiteratamente in mora, e senza preavviso subisce distacchi del servizio senza preavviso. A mezzo call center scopre modalità di pagamento registrata unilateralmente dal gestore a mezzo rid bancario, che disconosce totalmente in termini di appartenenza e titolarità. Il gestore non riuscendo ad attingere a tale fantomatico addebito a mezzo rid, sospendeva l'utenza. L'istante reclamava per lo meno la spedizione dei bollettini, e solo al momento della ricezione e pagamento degli stessi il servizio veniva ripristinato. A seguito delle ultime sospensioni senza preavviso, recede per giusta causa dal contratto a mezzo raccomandata febbraio 2017/ nonché maggio 2017 con restituzione CAM..” Nelle memorie di replica l'istante precisa che i contratti depositati dall'operatore non recano la propria firma e che i dati in essi riportati in merito al proprio IBAN non sono corretti. Precisa che il contratto è stato sottoscritto tramite agente commerciale il quale non gli consegnava copia né dell'accordo né tantomeno delle condizioni generali di contratto. Il gestore non ha mai ricevuto il pagamento delle fatture tramite bonifico bancario come dimostrano gli atti depositati dai quali si evince che il pagamento è stato effettuato sempre tramite sisal. Peraltro il gestore non fornisce nessuna prova che le fatture siano state saldate tramite rid bancario. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Storno insoluti; ii) Indennizzi per servizi non richiesti; iii) Indennizzi per illecita sospensione del servizio per oltre 60 gg.; iv) Indennizzi per la mancata risposta ai reclami; v) Rimborso morosità pagate e non dovute. Allega in sede di replica: Avviso di ricevimento Racc. del 17/02/2017 e del 02/05/2017; Fattura scad. 25/01/2013 di euro 39,01 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/01/2014 di euro 47,54 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/03/2014 di euro 55,66 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/05/2014 di euro 57,71; Fattura scad. 25/07/2014 di euro 57,63 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/09/2014 di euro 64,33 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/01/2015 di euro 57,63 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/03/2015 di euro 58,28 con copia pagamento tramite Sisal; Fattura scad. 25/05/2015 di euro 78,13 con copia pagamento tramite Sisal; Dettaglio fattura del 2016; Nota sollecito di pagamento Premium del 29/12/2016; Nota sollecito di pagamento Premium del 01/11/2016; pagamento tramite Sisal di euro 17,00 del 20/11/2016 riferito alla fattura di euro 15,00 10/2016; Nota sollecito di pagamento Premium del 30/09/2016; Fatture 2016; Nota Società di recupero crediti del 18/04/2018; sollecito di pagamento del 29/12/2016; Copie attestazioni pagamento fatture.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Precisa che al momento della stipulazione contrattuale, com'è prassi, sono richieste agli utenti unitamente ai dati personali dell'intestatario del contratto le modalità di pagamento nonché la modalità di invio delle fatture che l'utente intende utilizzare. In particolare con riferimento al contratto prodotto (doc.1) l'istante ha scelto

il metodo di pagamento “a mezzo Rid bancario”, ovvero le stesse modalità già adottate nel precedente contratto al medesimo intestato. L’istante è infatti stato intestatario di un altro contratto n° XXX18304 attivato in data 05/04/2012 per il quale è stato scelto il metodo di pagamento a mezzo rid bancario (Doc. 2), inserendo le identiche coordinate bancarie che, invece, l’istante disconosce per il contratto n° XXX602172. Non si comprende, pertanto, come l’istante possa disconoscere il proprio codice IBAN già utilizzato precedentemente, né, tantomeno, corrisponde al vero che parte convenuta abbia unilateralmente ed arbitrariamente scelto la modalità di pagamento da impiegare. Precisa ancora che la precedente fornitura del servizio non è mai stata sospesa nel corso della durata contrattuale in quanto i pagamenti sono sempre stati puntuali ed il contratto è stato risolto a seguito della richiesta di disdetta inoltrata dall’utente. Con riferimento al contratto n° XXX02172, viceversa, vi sono state numerose sospensioni a causa degli insoluti maturati dall’istante determinati presumibilmente dalla mancanza di fondi sul conto corrente o perché, evidentemente, l’istante aveva dissociato il proprio RID bancario non consentendo l’addebito dei canoni mensili. Tali sospensioni sono state, pertanto, legittime, poiché conseguenti a reiterati mancati o ritardati pagamenti delle fatture, nonché opportunamente anticipate a mezzo mail dalle comunicazioni di preavviso inviate al medesimo (doc. 3, 4 5, 6), ai sensi dell’art. 9.2 delle Condizioni generali di fornitura (doc. 7). Infine, relativamente alla modalità di invio delle fatture, fa presente che l’istante ha espressamente richiesto che fossero “domiciliate presso Mediaset Premium s.p.a.” come si evince dal contratto ed in ogni caso visibili sul sito internet della società (art. 20 Condizioni generali di fornitura). È, pertanto, evidente l’infondatezza delle richieste di indennizzo per servizi non richiesti attesa l’evidente espressa volontà dell’istante di attivare un nuovo contratto, com’è altresì infondata la richiesta di indennizzo per illecite sospensioni del servizio in quanto poste correttamente in conseguenza della morosità persistente dell’istante. In merito all’indennizzo per la mancata risposta ai reclami precisa di non aver mai ricevuto nulla al riguardo, né l’istante si è premurato di allegare le dette segnalazioni nel fascicolo documentale. Nonostante tali osservazioni si dichiara comunque disponibile senza riconoscimento di responsabilità a stornare l’insoluto in essere. Allega: • Nota del 04/06/2016 riepilogativa delle condizioni economiche del contratto e con allegate le condizioni generali di fornitura; • Documentazione inerente il contratto precedente (comunicazione decoder noleggio del 08/04/2012); • Solleciti di pagamento del 30/09/2016, del 01/11/2016, del 30/11/2016, del 29/12/2016, 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. In particolare l’istante sostiene di non aver mai richiesto la domiciliazione bancaria né la domiciliazione delle fatture presso l’operatore convenuto con la conseguenza di aver subito diverse sospensioni asseritamente illegittime a causa della mancata ricezione delle fatture medesime. 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. Dall'esame della documentazione in atti si evince innanzitutto che l'istante è stato messo al corrente delle condizioni economiche del contratto sottoscritto nonché delle condizioni generali di fornitura. Infatti risulta acclarato che l'operatore in data 04/06/2016 trasmetteva all'indirizzo dell'istante le suddette informazioni. In particolare da detta documentazione risulta che le fatture fossero domiciliate presso l'operatore convenuto, quindi non spedite al domicilio dell'istante, e che fossero saldate tramite addebito su conto corrente con l'indicazione del codice IBAN. Ne consegue, quindi, che l'istante, laddove avesse riscontrato delle difformità rispetto agli accordi contrattuali intercorsi, avrebbe potuto legittimamente esercitare il diritto di ripensamento al fine di recedere dal contratto. Ciò che risulta invece è che l'istante non ha esercitato il detto diritto, non ha dato prova di aver effettivamente segnalato all'operatore le lagnanze oggetto del procedimento de quo, peraltro, effettuando i pagamenti delle fatture in ritardo rispetto alle rispettive scadenze. Inoltre risulta acclarato che le sospensioni del servizio siano state effettivamente anticipate dal sollecito di pagamento come si evince dalla documentazione prodotta da entrambe le parti. Per le ragioni sopra espresse le domande di cui ai sub i), ii), iii), iv) e v) non possono in alcun modo trovare accoglimento, atteso che nessuna responsabilità del gestore è stata accertata i merito a quanto lamentato. . 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. Santino 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.