



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 20/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PLISTA / MEDIASET PREMIUM S.P.A.
(GU14/935/17)**

IL DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza del 9 maggio 2017 con la quale il Sig. Plista ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Mediaset Premium S.p.A.;

VISTA la nota dell’11 maggio 2017 (prot. n. 30459) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

L'istante lamenta la mancata applicazione, da parte della società Mediaset Premium S.p.A., dell'offerta commerciale convenuta a mezzo *verbal order*, nonché l'indebita interruzione della fornitura del servizio di *pay tv*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. a seguito di *verbal order*, nel mese di febbraio 2016, il Sig. Plista aderiva alla proposta commerciale dell'operatore Mediaset Premium S.p.A. avente ad oggetto il pacchetto completo relativo ai servizi di *pay tv*, al costo mensile complessivo di euro 9,00;

b. in data 25 febbraio 2016 l'operatore inviava il modulo contrattuale in formato cartaceo che, tuttavia, l'istante non sottoscriveva in quanto non conforme alla proposta cui aveva aderito telefonicamente;

c. l'utente ha immediatamente comunicato al *call center* della Società la difformità riscontrata, ottenendo rassicurazioni in ordine al tempestivo invio del contratto corretto;

d. in data 26 marzo 2016 è stata attivata la tessera e nel contempo è stata emessa la prima fattura, di euro 69,00, regolarmente pagata;

e. l'11 maggio 2016 è stata emessa la seconda fattura, di euro 91,55, relativa al periodo compreso dal 26 marzo al 31 maggio 2016, regolarmente pagata;

f. tuttavia, poiché l'importo della fattura non era conforme al corrispettivo mensile pattuito, il Sig. Plista segnalava l'errore al *call center* che, nuovamente, assicurava di risolvere in tempi brevi la problematica;

g. il 3 giugno 2016, è stato comunicato all'istante, a mezzo *mail*, che l'abbonamento era stato modificato e che la promozione cui aveva aderito aveva validità dal 1 giugno 2016 al 1 giugno 2017;

h. tuttavia, poiché era stato convenuto che la promozione avesse validità dal 26 marzo 2016 al 26 marzo 2017, ancora una volta l'utente segnalava l'errore al *call center*;

i. infine, l'8 giugno 2016, l'utente riceveva, sempre a mezzo *mail*, l'ennesimo contratto errato ed anche una fattura di euro 42,00, rimasta insoluta a fronte dei disservizi di cui sopra.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. l'immediata riattivazione della tessera premium associata ai servizi di *pay tv*, indebitamente sospesi e riattivazione del contratto il cui corrispettivo risulta pagato all'incirca per l'intero;

ii. il rimborso dei corrispettivi erogati in relazione al periodo in cui il servizio è stato sospeso;

iii. il rimborso delle spese sostenute per comunicare con il servizio di *call center* dell'operatore, a pagamento;

iv. il rimborso delle spese legali e il rimborso della spesa relativa alla restituzione della CAM.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In primis, si rileva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti della società Mediaset Premium S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione. Inoltre, si prende atto della registrazione vocale depositata dalla Società, a fronte di espressa richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, dalla quale si evince che la proposta commerciale cui l'utente aveva aderito telefonicamente, in data 25 febbraio 2016, è conforme a quella descritta dal Sig. Plista nell'istanza di definizione. In particolare, l'offerta cui l'utente ha aderito ha ad oggetto “serie TV, documentari, calcio e sport, cinema, infinity e smart cam”, a fronte di un “canone mensile di euro 42,00, con uno sconto di 33,00 euro al mese per dodici mesi; al termine del periodo promozionale il costo dell'abbonamento è pari al prezzo di listino, euro 69,00 a titolo di corrispettivo iniziale”.

In relazione a tanto, atteso che la *smart card* relativa al contratto dedotto in controversia, incontestatamente, è stata attivata in data 26 marzo 2016, sino al successivo 26 marzo 2017, ovvero per dodici mesi, l'utente avrebbe dovuto godere dei servizi di *pay tv* di cui sopra al costo mensile scontato di euro 9,00. Viceversa, dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore ha risolto il rapporto in data 2 ottobre 2016 e, in riferimento al periodo compreso dal 26 marzo al 2 ottobre 2016, ha percepito un corrispettivo complessivo pari ad euro 160,55 in luogo di euro 54,00 circa, spettanti a fronte del *vocal order* in atti.

Nel caso di specie, si ritiene che la società Mediaset Premium S.p.A. abbia assunto una condotta difforme dalle prescrizioni del Codice delle Comunicazioni elettroniche, articolo 71, ma anche dalle disposizioni regolamentari di cui all'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, in materia di informativa contrattuale. In particolare, la Società ha ampiamente disatteso le informazioni contrattuali rese in sede di proposta commerciale, determinando nell'utente il convincimento a contrarre, salvo poi applicare condizioni economiche assolutamente difformi da quelle prospettate.

Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub i*. l'operatore è tenuto ad adempiere pedissequamente al concordamento espresso nella registrazione vocale del 25 febbraio 2016. Conseguentemente, atteso che la promozione cui l'utente ha aderito aveva una validità di 12 mesi, di cui 6 sono stati regolarmente fruiti, si dispone la riattivazione della scheda relativa al rapporto contrattuale dedotto in controversia, al costo mensile di euro 9,00, per ulteriori mesi sei.

Inoltre, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, Mediaset Premium S.p.A. è tenuta a rimborsare in favore dell'istante l'importo da questi corrisposto in eccedenza rispetto a quello convenuto, pari ad euro 9,00 mensile.

Viceversa, alcun rimborso può essere riconosciuto in relazione alle spese sostenute dall'utente per contattare il *call center* della Società in quanto il Sig. Plista, che nell'istanza di definizione ha dichiarato di essere un “*affezionato cliente Premium*”, ha acconsentito alla proposta contrattuale dell'operatore, nonostante il servizio di *call center* fosse a pagamento. Pertanto, avendo accettato tale condizione, non si ritiene possa pretendere il rimborso degli importi, comunque generici e non quantificati, da imputare al predetto titolo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese sostenute per la restituzione della CAM in quanto trattasi di spese non documentate in atti e comunque relative ad una scelta discrezionale dell'utente, in quanto non risulta che l'operatore ne abbia fatto espressa richiesta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, atteso che l'utente, per mezzo di suo delegato, ha partecipato alla sola udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

La società Mediaset Premium S.p.A., oltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, e rimborsare l'importo corrisposto dall'utente in eccedenza rispetto a quello convenuto, pari ad euro 9,00 mensile, è tenuta ad adempiere al concordamento espresso nella registrazione vocale del 25 febbraio 2016, riattivando la scheda relativa al rapporto contrattuale dedotto in controversia, al costo mensile di euro 9,00, per ulteriori mesi sei. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 1 marzo 2018

IL DIRETTORE

Mario Staderini