



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 57 del 04 maggio 2011

Oggetto: Definizione della controversia: c/ RTI S.p.A.

L'anno 2011 addì 4 del mese di maggio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Giuseppe Giacobozzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente		X

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20100005159 del 09.04.2010) il sig. [redacted], titolare del contratto avente codice cliente [redacted], chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società RTI S.p.a.;

- nelle more della procedura di definizione, con nota del 06.09.2010 recante protocollo n. 1862, il Responsabile del procedimento, dr Domenico Giotta, affidava la pratica all'avv. Maria Zingaro in qualità di funzionario responsabile dell'istruttoria (procedimento in origine assegnato all'avv. Michele Carofiglio);

- con nota del 09.09.2010 (prot. n. 20100013042) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 30.09.2010 e concedendo alle stesse termini fino al 22.09.2010 per il deposito di memorie e/o documenti;

- all'udienza, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, compariva solo l'utente;

Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

Il sig. [redacted] attivava nel mese di agosto 2009 il servizio fornito dalla società Mediaset Premium denominato "Easy Pay" per la visione del pacchetto "Calcio" e "Gallery". All'atto dell'acquisto della tessera, riceveva dal rivenditore assicurazioni circa le modalità di pagamento del servizio, che sarebbe avvenuto a mezzo addebito delle fatture in conto corrente.

Per poter completare la procedura di attivazione, l'utente avrebbe dovuto rispedire il modulo inviato dalla società medesima relativo, tra l'altro, alle modalità di pagamento (come da istruzioni contenute nella nota inviata a mezzo posta ordinaria dalla società Rti Mediaset). Nella predetta nota, la società comunicava di aver provveduto ad attivare la tessera n. [redacted] in data 14.08.2009.

Sta di fatto che, a distanza di circa un mese dall'acquisto della tessera e nonostante la comunicazione di attivazione da parte di RTI, il servizio si rivelava ancora non idoneo alla visione dei servizi richiesti.

L'utente, pertanto, stante il perdurare del disservizio, si attivava contattando più volte il servizio clienti senza, però, ricevere alcun riscontro esaustivo in merito, solo a seguito di ripetuti contatti e dietro suggerimento del servizio clienti provvedeva a ricaricare la tessera dell'importo di €249,00 (corrispondente, in buona sostanza, ad una annualità di abbonamento).

Tanto avveniva sulla scorta di quanto affermato dal servizio clienti, a detta del quale il servizio Easy Pay poteva essere attivato e dunque usufruito solo con modalità cd pre pagata.

In conseguenza di quanto innanzi, l'utente provvedeva ad inviare in data 12.09.2009 una raccomandata con la quale specificava di aver provveduto al pagamento della predetta somma e chiedeva di non tener conto della modulistica precedentemente inviata.

Da ultimo, l'utente riceveva da parte di RTI una comunicazione, datata 14.12.2009, di sospensione del servizio a seguito del mancato pagamento di n. 2 fatture, che l'utente dichiara di non aver mai ricevute.

In data 06.01.2010 il servizio veniva improvvisamente sospeso; a seguito di questo accadimento, l'utente si rivolgeva ad una associazione di consumatori (Federconsumatori) la quale provvedeva ad inviare, in data 11.01.2010, ulteriore reclamo con il quale si chiedeva il ripristino del servizio oltre ad un riconoscimento di



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

giusto indennizzo per la mancata fruizione dello stesso. A tale reclamo non è seguito alcun riscontro formale da parte della stessa società.

La Federconsumatori, contestualmente, ha avviato (in data 8.1.2010) presso il Corecom Puglia istanza di conciliazione, unitamente alla procedura d'urgenza volta all'attivazione del servizio; servizio che, di fatto, veniva attivato solo il 25.01.2010 a seguito di provvedimento (n. 19/2010) emesso dal Co.Re.Com Puglia.

L'anzidetta istanza di conciliazione si concludeva in data 18.02.2010 con un verbale di esito negativo (verbale n. 616/2010) per mancata adesione del gestore alla procedura conciliativa.

Successivamente, in data 09.04.2010, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società RTI Mediaset a provvedere alla corresponsione di "un indennizzo per il disservizio".

Nelle more della convocazione dell'udienza di discussione la pratica veniva affidata (con nota prot. n. 1862 del 6.9.2010 a firma del responsabile del procedimento dr Giotta) all'avv. Maria Zingaro in qualità di funzionario responsabile dell'istruttoria.

Vi è da rilevare che, pendente la procedura di definizione della presente controversia, RTI ha dapprima sospeso (maggio 2010) e poi disattivato per morosità il servizio.

In conseguenza di ciò, l'utente è stato costretto ad acquistare una nuova tessera (avente n. 209159176379) pagando la somma di €39,00 per acquisto tessera ed €240,00 per ricarica. Anche tale nuova tessera è stata sospesa e il servizio clienti giustifica tale interruzione affermando che la morosità di cui alla prima tessera, si riverbera sulla seconda.

La società RTI S.p.A. non si è costituita.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 30.09.2010 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'utente, per il tramite del suo rappresentante dott.ssa [redacted], prendeva atto della mancata costituzione del gestore RTI S.p.A. e insisteva per il rimborso della somma di €249,00 (relativa alla prima tessera acquistata), per un indennizzo per omesso riscontro al reclamo inviato con raccomandata a.r. del 12.09.2009 e al successivo reclamo inviato dalla Federconsumatori e ricevuto dal gestore in data 11.01.2010; il tutto, oltre ad un indennizzo per mancata fruizione del servizio dal 29.08.2009 (data di attivazione della prima tessera) alla data di attivazione della nuova scheda (28.07.2010).

b) la società RTI S.p.A. non ha presenziato all'udienza del 30.09.2010, né ha prodotto memorie difensive o qualsivoglia documentazione utile alla ricostruzione della vicenda che ci occupa.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

a) Il caso in oggetto verte principalmente su una discontinua fornitura del servizio; l'utente, in buona sostanza, pur avendo sottoscritto un contratto di abbonamento che prevedeva la visione di due pacchetti (cinema e calcio), di fatto, non ha potuto godere continuamente della visione dei pacchetti acquistati.

Il rapporto contrattuale tra l'utente e società sembra viziato *ab origine*, posto che, nonostante la conferma dell'attivazione del servizio e l'invio della modulistica (come richiesto dallo stesso gestore) il contratto è stato attivato con ritardo.

L'equivoco sembrerebbe nascere dalla modalità di pagamento che il rivenditore aveva prospettato con formula abbonamento e quindi con addebito mensile in conto corrente, mentre il servizio clienti - ripetutamente contattato - avrebbe invitato l'utente ad effettuare una ricarica di €249,00 qualificando il suddetto tipo di servizio come prepagato.

Tuttavia, nonostante l'utente avesse pedissequamente seguito le istruzioni, sia del rivenditore che del servizio clienti, ricaricando presso un centro Sisal la tessera, il servizio è stato dapprima attivato e poi



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

inopinatamente sospeso con la conseguenza che l'utente non ha potuto usufruire del servizio richiesto e interamente pagato.

Tale situazione, ovviamente, stride con quello che si palesa essere il precipuo obbligo del fornitore di servizi di televisione a pagamento, ossia garantire il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità al disposto dell'art. 4 (Principi generali) comma 2 della delibera 278/04/CSP (direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento).

Tuttavia, la società RTI Mediaset non solo non ha correttamente erogato il servizio richiesto, ma non ha mai notiziato l'utente su quali potessero esserne le cause.

Anche nel corso della procedura di definizione delle controversie, la società RTI Mediaset non ha fornito, né in udienza (a cui non ha presenziato) né mediante l'invio di memorie difensive, alcun riscontro probatorio utile a dimostrare che la parziale fornitura del servizio non sia ad essa stessa ascrivibile, evidentemente non ritenendo opportuno dare evidenza delle ragioni che hanno reso impossibile fornire il servizio (neanche tramite la produzione di alcuna documentazione idonea ad escludere la propria responsabilità in merito ai fatti contestati).

Pertanto, considerato che la società RTI Mediaset S.p.A. non ha garantito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni e non ha fornito alcuna prova a sua discolpa, si ritiene che vada riconosciuto il diritto dell'utente al rimborso della somma corrisposta per un servizio, di fatto, non usufruito, somma pari ad €249,00 (corrispondente, in pratica, ad una annualità di abbonamento).

**b)** Come innanzi evidenziato, la società RTI Mediaset non ha fornito alcun riscontro probatorio idoneo ad escludere o limitare la propria responsabilità, né in udienza, né a mezzo memorie difensive.

Altresì, non ha addotto alcuna giustificazione circa le ragioni di ordine tecnico determinanti il malfunzionamento e la conseguente impossibilità per l'utente di fruire pienamente del servizio.

Vi è, inoltre, da rilevare che l'art. 6.6 della Carta Servizi Mediaset Premium indica tutta una serie di ipotesi, il cui verificarsi esclude la responsabilità della società medesima.

Si pensi, a titolo esemplificativo, ai casi di malfunzionamento legati all'impianto e/o al box interattivo, manomissioni e/o interventi sulla tessera e/o sul box non autorizzati, interruzione totale o parziale di energia elettrica, situazioni, eccezioni e/o cause di forza maggiore.

Ebbene, nel caso che ci occupa, non sono rinvenibili tali cause di esonero di responsabilità e, pertanto, in mancanza di qualsivoglia supporto probatorio, la mancata fruizione del pacchetto denominato "Easy Pay" va imputata esclusivamente alla società RTI Mediaset.

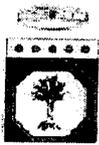
In conseguenza di quanto innanzi considerato, si ritiene che l'utente abbia diritto ad ottenere un equo indennizzo, diritto che trova il suo fondamento nell'art. 18 della delibera 278/04/CSP. Tale articolo stabilisce che le Carte Servizi devono indicare le procedure per ottenere indennizzi e rimborsi e specificare gli importi previsti per gli indennizzi relativi a ciascuna fattispecie o i parametri per determinarli univocamente (art. 18 co. 1, lettera b, Del. 278/04/CSP).

A fortiori, si evidenzia l'illegittimità della sospensione del servizio avvenuta nel mese di maggio 2010, essendo questa avvenuta in pendenza della procedura di definizione della controversia.

Si ritiene, tuttavia, nulla disponendo in proposito la succitata delibera, che la quantificazione dell'indennizzo debba comunque avvenire nel rispetto del principio di proporzionalità tra indennizzo erogato e pregiudizio subito.

Pertanto, nel silenzio della carta dei servizi RTI Mediaset S.p.A., tale indennizzo andrà calcolato per analogia utilizzando come parametro quello applicato dal gestore Sky, ossia moltiplicando 1/30 del canone mensile di abbonamento per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio, con disapplicazione del limite massimo del costo di una mensilità di abbonamento.

Tuttavia, questa Autorità ritiene di dover accogliere parzialmente la richiesta di indennizzo avanzata dal rappresentante dell'utente il quale chiedeva "...un indennizzo per mancata fruizione del servizio dal



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



*Autotà per le Garanzie nelle  
Comunicazioni*

29.08.2009 (data di attivazione della prima tessera) alla data di attivazione della nuova scheda (28.07.2010)...".

Infatti, nel caso di specie è dapprima intervenuto un provvedimento di riattivazione del servizio, emesso da questo Co.Re.Com in data 25.01.2010, e successivamente a tale attivazione è seguita una nuova sospensione.

Pertanto, ai fini del computo dell'indennizzo -come si evince anche dal reclamo inviato con nota a.r. dall'associazione dei consumatori- i periodi da calcolare sono i seguenti:

-dal 14.08.2009 al 29.08.2009 (data di ricarica della scheda; dal reclamo si evince che la tessera a quella data "...era attiva e funzionante") per complessivi giorni **16**;

-dal 06.01.2010 -25.01.2010 (data del provvedimento temporaneo) per complessivi giorni **20**;

-dal 01.05.2010-29.07.2010 (data di acquisto di nuova tessera) per complessivi giorni **90**;

c) Altra problematica che rileva nel caso in esame è quella relativa alle fatturazioni emesse nonostante la mancata fornitura del servizio.

Come esposto in premessa, l'utente, avendo constatato l'impossibilità di usufruire dell'abbonamento così come sottoscritto (e dunque con prelievi delle mensilità da proprio conto corrente), ha seguito le istruzioni del servizio clienti, provvedendo a ricaricare la tessera dell'importo di €249,00, trasformando, di fatto, il contratto da abbonamento con canoni corrisposti mensilmente, a pagamento *una tantum* per una annualità di abbonamento.

È di solare evidenza che il versamento effettuato delegittima il successivo invio di fatture che, comunque, sarebbero afferenti ad un servizio mai fornito o, comunque, in un secondo momento fornito discontinuamente. Fatture che, fra l'altro, l'utente ha dichiarato di non aver mai ricevuto.

Alla luce di tali considerazioni, si ritiene che le due fatture emesse ed indicate nell'avviso di sospensione del servizio vadano integralmente stornate, al pari di eventuali fatture in emissione e che la società RTI Mediaset S.p.A. debba ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale pratica di recupero crediti.

*pell*

*Gu*

d) Vi è, infine, da rilevare che l'utente ha agito diligentemente, ossia dapprima segnalando il disservizio subito, poi inoltrando per il tramite di una associazione di consumatori, una raccomandata a.r. di reclamo. Viceversa, la medesima diligenza non si è riscontrata nel gestore il quale non solo non ha correttamente fornito il servizio, ma, pur avendo preso atto della disdetta, ha continuato a chiedere somme non dovute. Inoltre, non ha riscontrato il reclamo formalmente inviato dall'utente.

Con tale nota, appunto, l'utente lamentava l'invio di fatture nonostante si fosse in presenza di un servizio prepagato, chiedeva il ripristino del servizio ed un indennizzo per il periodo di mancata fruizione del pacchetto.

La società, dal canto suo, non ha prodotto alcun elemento probatorio attestante la regolare e trasparente gestione del cliente, né ha fornito esaustiva prova in merito ai controlli effettuati e agli accertamenti tecnici predisposti al fine di garantire il servizio sottoscritto dall'utente.

Giova ribadire, in questa sede, la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo: fornire all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

La ritardata o omessa risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo.

Alla luce di tali considerazioni, l'utente dovrà essere indennizzato per la mancata risposta al reclamo; la carta Servizi Mediaset dispone all'art. 7.2 (ultimo capoverso) che "...RTI si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta...". Nulla, invece,

*g*





REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

dispone in merito al *quantum*. Pertanto, tale indennizzo andrà calcolato per analogia utilizzando come parametro quello applicato dal gestore Sky, ossia 1/30 del canone mensile di abbonamento, con disapplicazione del limite massimo del costo di una mensilità di abbonamento. Il periodo da considerare ai fini del computo dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è il seguente 10.02.2010 (31° gg successivo alla ricezione della raccomandata da parte del gestore) al 30.09.2010 (data dell'udienza di discussione) per complessivi gg 233.

### Ai fini della definizione della controversia si osserva che:

- la società RTI Mediaset S.p.A. non ha garantito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità al disposto della delibera 278/04/CSP; inoltre, non avendo il gestore addotto cause di esonero o di limitazione di responsabilità e in mancanza di qualsiasi elemento probatorio, si ritiene che l'utente abbia al rimborso della somma di €249,00 pagata anticipatamente dall'utente e pari ad una annualità di abbonamento.
- si ritiene, inoltre, che quando l'utente non possa pienamente godere del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei propri standard qualitativi, questi abbia diritto ad ottenere un indennizzo per il disservizio subito, la cui quantificazione deve garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- l'art. 18, comma 1 (lettere a,b,c), della delibera 278/04/CSP nonché il successivo art. 14, comma 1, lettera e) della medesima delibera, stabiliscono che, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, questi debba prevedere nella Carta Servizi i provvedimenti o le misure idonee per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati in caso di accoglimento del reclamo;
- in merito ai lamentati disservizi, nel silenzio della Carta dei Servizi, si ritiene che l'indennizzo debba essere calcolato utilizzando come parametro quello applicato dal gestore Sky, e dunque 1/30 del canone mensile moltiplicato per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio;
- in merito alla tempistica del riscontro e al corrispondente indennizzo, la carta dei servizi RTI Mediaset dispone unicamente all'art. 7.3 ultimo capoverso, che la risposta (positiva o negativa) alle richieste di rimborso deve essere fornita entro 30 gg dalla data di ricezione della richiesta; nulla si dispone in merito al quantum dell'indennizzo e, pertanto, si ritiene che questo debba essere calcolato utilizzando come parametro quello applicato dal gestore Sky, e dunque 1/30 del canone mensile con disapplicazione del limite massimo;
- con riguardo agli indennizzi da corrispondere non essendovi nel caso di specie un canone mensile, ma un quantum forfettariamente corrisposto dall'utente, il calcolo *pro die* dovrà essere effettuato dividendo l'importo pagato dall'utente per n. 12 mesi; sulla cifra ottenuta si dovrà calcolare 1/30.

### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente.

Pertanto, considerato che:

- si deve ascrivere esclusivamente alla società RTI Mediaset S.p.A. la responsabilità del disservizio che ha comportato la parziale visione del pacchetto "Easy Pay" (cinema) che la conseguente indebita fatturazione, sia il mancato riscontro per iscritto al reclamo avanzato dall'utente.
- ai fini del calcolo degli indennizzi per il disservizio procurato e per il mancato riscontro al reclamo, nulla disponendo in merito la carta dei servizi per mancata risposta scritta al reclamo, questi dovranno essere calcolati secondo il parametro applicato dal gestore Sky, e dunque 1/30 del canone mensile moltiplicato per il numero di giorni rispettivamente di disservizio e di omesso riscontro;



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

-ai fini del calcolo di cui sopra si deve prescindere dai massimali eventualmente previsti, in quanto questi violano il principio di proporzionalità, inteso come adeguatezza dell'indennizzo al pregiudizio subito, da calcolarsi sulla base dei criteri della qualità e quantità del servizio, il tipo di utenza, il valore del canone corrisposto.

- si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha dovuto intraprendere il presente procedimento al fine di vedere regolarizzata la propria posizione amministrativa e anche alla luce del comportamento osservato da RTI Mediaset, la quale non ha aderito alla procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

### DELIBERA

La società RTI S.p.a., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativa contabile del cliente mediante lo storno delle somme fatturate per la visione dei pacchetti Cinema e Calcio come di seguito specificate:

- €39,80 relativamente alla fattura n.10903970974;
- €22,00 relativamente alla fattura n. 10902634788;

2) stornare le eventuali fatture di prossima emissione e annullare l'eventuale pratica di recupero del credito;

3) rimborsare, a titolo di indennizzo per mancata risoluzione del disservizio, l'importo di **€249,00** già corrisposto in un'unica soluzione dall'utente;

4) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per il disservizio, la complessiva somma di **€88,20 (ottantotto/20)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €0,70 *pro die* - pari ad 1/30 del canone di abbonamento- per il periodo dal 14.08.2009 (data acquisto tessera) al 29.08.2009 (data di ricarica tessera), per complessivi gg 16;
- €0,70 *pro die* - pari ad 1/30 del canone di abbonamento- per il periodo dal 06.01.2010 (data di sospensione del servizio) al 25.01.2010 (data del provvedimento temporaneo) per complessivi giorni 20;
- €0,70 *pro die* - pari ad 1/30 del canone di abbonamento- per il periodo dal 01.05.2010 (data di sospensione del servizio) al 29.07.2010 (data di acquisto di nuova tessera) per complessivi giorni 90;

5) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, la somma di **€163,10 (centosessantatre/10)** come di seguito specificata e contabilizzata:

- €0,70 *pro die* - pari ad 1/30 del canone di abbonamento- per il periodo dal 10.02.2010 (31° giorno successivo alla ricezione della raccomandata a.r. avvenuta in data 11.01.2010) al 30.09.2010 (data dell'udienza di definizione) prima data utile affinché l'utente potesse avere contezza delle motivazioni addotte dal gestore, per complessivi gg. 233;

6) corrispondere al sig. \_\_\_\_\_, l'importo di Euro **100,00 (cento/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore  
(dr Domenico Giotta)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

Il Presidente  
(Sen. Giuseppe Giacobazzo)

*Giuseppe Giacobazzo*



La presente copia composta  
di n° 8 (OTTO) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

IL DIRETTORE  
(Dott Domenico GIOTTA)

*Dott Domenico Giotta*

