



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 4 del 06 febbraio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia DI SISTO xxxxxxxx – R.T.I. xxxxx Reti Televisive Italiane xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx -
----------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

DI SISTO xxxxxxxx – R.T.I. xxxx Reti Televisive Italiane

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX-

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “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 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

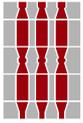
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.278/04/CSP del 10 dicembre 2004 "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 03 maggio 2011 - prot. n.2165- con la quale il signor Di Sisto xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con R.T.I. xxxxxx Reti Televisive Italiane;

VISTA la nota datata 17 maggio 2011 -prot.n 2332- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la memoria difensiva di R.T.I xxxxxx Reti Televisive Italiane, pervenuta in data 16 giugno 2011 prot.n.2842;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 27 gennaio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante xxxxxx Di Sisto nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

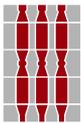
a)-di avere sottoscritto con la società R.T.I. xxxx un contratto per la fornitura dei servizi Mediaset "Premium Easy Pay", ma di avere usufruito del servizio fino alla metà del mese di luglio 2010, cioè fino a quando il detto servizio ha cessato di funzionare;

b)- di aver ripetutamente segnalato al Call Center di R.T.I. i malfunzionamenti e ciononostante di non aver ottenuto il ripristino del servizio;

c)-di avere disdettato detto contratto a causa di inadempimento del fornitore con raccomandata a/r in data 27 settembre 2010;

d)-di avere ricevuto fatture riferite a periodi successivi alla cessazione del contratto;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di R.T.I. la restituzione della somma di €20,85 corrisposta in data 25/08/2010, l'annullamento delle fatture n.xxxxxxx, del 03/12/2010, di €86,21, n. xxxxxxxx, del 07/04/2011, di €17,90 e di quelle eventualmente in



Comitato regionale per le comunicazioni

emissione, nonché il pagamento di un congruo indennizzo per la mancata fruizione dei servizi pari ad € 400,00 oltre alle spese di procedura.

1.2-L'operatore, in propria nota del 16 giugno 2011, non contesta i reclami dichiarati dall'istante, conferma il ricevimento della raccomandata in atti contenente la disdetta e la contestazione dell'interruzione del servizio e dichiara che dagli accertamenti tecnici effettuati è risultato che nel Comune di residenza dell'istante "la copertura dei canali mediaset premium è ottima e, pertanto, quanto asserito dallo stesso in relazione alla mancata fruizione del servizio è imputabile unicamente ad eventuali malfunzionamenti del suo impianto di ricezione".

A fini transattivi, in detta nota, l'operatore propone di stornare la fattura insoluta datata 27/10/2010 e di corrispondere la somma di € 50,00 a titolo di rimborso onnicomprensivo delle spese di procedura".

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

a)-l'istante con lettera raccomandata datata 27 settembre 2010, ha comunicato a R.T.I. di voler recedere dal contratto avente ad oggetto abbonamento "Easy Pay" a causa dell'interruzione del servizio;

b)-per ammissione dell'operatore detta raccomandata è regolarmente pervenuta ed il recesso si riferisce all'abbonamento con codice cliente n.xxxxxxxx;

c)-l'operatore in esecuzione di detta volontà dell'utente in data 27 ottobre 2010 ha cessato il contratto;

2.2-Da quanto sopra consegue dunque che tra le parti è intercorso contratto di fornitura di servizio televisivo a pagamento- abbonamento con codice cliente n.xxxxxxxx- il quale ha cessato efficacia in data 27 ottobre 2010, cioè il trentesimo giorno successivo al ricevimento della comunicazione di recesso dell'utente, in considerazione di quanto previsto dall'articolo 7.2 delle condizioni generali di fornitura del servizio mediaset premium easy pay -versione del 20/11/2009- reperita sul sito web di RTI- (*"in ogni caso il contraente ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento senza alcuna penalità e senza necessità di specificarne il motivo, dandone comunicazione scritta a RTI con un preavviso di almeno trenta giorni mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, eventualmente anticipata a mezzo telefax o posta elettronica"*).

Rispetto a quanto rappresentato dall'utente in ordine all'inadempimento del fornitore (interruzione e quindi mancata fruizione del servizio dal 16 luglio 2010) vanno fatte le seguenti considerazioni.



Comitato regionale per le comunicazioni

E' principio ormai pacifico che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e Tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009).

Nella specie, in difetto di contestazione dell'operatore, va dunque ritenuto provato che l'istante ha tempestivamente segnalato al servizio clienti l'interruzione dei servizi televisivi.

In punto di prova, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, in tema d'inadempimento delle obbligazioni, spettava a RTI dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente il servizio dal 16 luglio 2010 al 27 settembre 2010 (data di risoluzione del contratto).

Sul punto si richiama quanto da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936: *“ il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.”*

Né l'operatore ha provato l'impossibilità a fornire il servizio non dipendente da propria colpa. Ne consegue che detto operatore va ritenuto responsabile della mancata fruizione da parte dell'utente del servizio “Mediaset Premium Easy Pay” per il periodo 16 luglio 2010/ 27 ottobre 2010 e cioè per complessivi 104 giorni.

Tale inadempimento, per quanto stabilito dall'art. 18 della delibera AGCOM n.278/04/CSP del 10 dicembre 2004, attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo.

Sul punto la Carta dei Servizi Mediaset Premium all'art. 7.2 nel caso di mancata visione del pacchetto scelto dall'utente nell'ambito del servizio in modalità easy pay prevede *“ un accredito pari al valore del pacchetto non fruito rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del servizio”*.

La domanda d'indennizzo per la mancata fruizione del servizio risulta dunque fondata.

Il *quantum* va determinato nei termini che seguono:

la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:



Comitato regionale per le comunicazioni

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2 , comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.5, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nelle ipotesi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore;

Nella specie l'operatore non ha aderito alla procedura relativa al tentativo di conciliazione e non risulta che abbia provveduto a corrispondere gli indennizzi previsti da carta dei servizi, per quanto emergente dalla fattura in atti n. xxxxxxxx del 3/12/2010 pari nella specie ad € 0,69 al giorno.

Per la determinazione dell'indennizzo andrebbe dunque preso a riferimento quanto fissato dal Regolamento Indennizzi (art.5, comma 1 dell'allegato), pari ad € 5,00 per ogni giorno di mancata fruizione del servizio.

Fatti i calcoli (€ 5,00 x gg. 104) risulta che la somma di euro 400,00 richiesta dall'istante a titolo d'indennizzo è inferiore a quanto quantificabile in base al Regolamento Indennizzi e, quindi, va senza dubbio accolta.

2.3-Poiché il contratto è cessato in data 27 ottobre 2010 sono prive di titolo le fatture emesse a valere su periodi successivi a tale data e, quindi, vanno annullate entrambe le fatture contestate dall'istante e cioè la fattura n. xxxxxxxx con scadenza 25/12/2010 di € 86,21 relativa al periodo 1/12/2010 – 31/01/2011 e la fattura n. xxxxxxxx con scadenza 25 aprile 2010 di €17,90 relativa al periodo 1/4/2011 – 31/5/2011.

2.4-Poiché il servizio non era fruito, all'istante deve essere rimborsata la somma di €20,85, pari all'importo della fattura n. xxxxxxxx del 25/08/2010 che, per quanto in atti, risulta essere stata indebitamente pagata;

2.5-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.6-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 03 maggio 2011 - prot. n.2165- dal signor Di Sisto xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx, **R.T.I. xxx RETI TELEVISIVE ITALIANE xxxxxxxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore con sede legale in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx è tenuta a:

a)-annullare le fatture emesse a nome della signor Di Sisto xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx, con riferimento al contratto avente codice cliente xxxxxxxx, per i periodi successivi al 27 ottobre 2010 ed in particolare ad annullare la fattura numero xxxxxxxx con scadenza 25 dicembre 2010 di € 86,21 relativa la periodo 1/12/2010 – 31/01/2011 e la fattura numero xxxxxxxx con scadenza 25 aprile 2011 di €17,90 relativa al periodo 1/4/2011 – 31/5/2011. Il tutto con obbligo di regolarizzazione della relativa posizione amministrativa e contabile;

b)-corrispondere al signor Di Sisto xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 420,85** (di cui € 20,85 a titolo di rimborso ed € 400 a titolo d'indennizzo) oltre interessi legali a decorrere dal 03 maggio 2011 al saldo effettivo;

c)-corrispondere al signor Di Sisto xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxx la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

La società R.T.I. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato a Di Sisto Vittorio e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

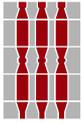
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, _____ 2012

IL PRESIDENTE



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)