



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 3 del 06 febbraio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia CHIERUZZI xxxxxx – R.T.I. xxxx Reti Televisive Italiane xxxxxxxxx-
----------------	--

	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

CHIERUZZI xxxxxx – R.T.I. xxx Reti Televisive Italiane xxxxxxxxxxxx -

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 30 maggio 2011 - prot. n.2670- con la quale il signor Chieruzzi xxxxxxx, 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. xxxx Reti Televisive Italiane;

VISTA la nota datata 07 giugno 2011 -prot.n 2687- 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;

PRESO ATTO che la nota difensiva di R.T.I. xxx Reti Televisive Italiane, pervenuta in data 21 luglio 2011 prot.n.3410 è giunta oltre il termine perentorio del 18 luglio 2011 fissato dal responsabile del procedimento;

VISTA la nota del rappresentante dell'utente del 18 luglio 2011;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 02 febbraio 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 Chieruzzi xxxxxxx nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere sottoscritto in data 28 ottobre 2008 con la società R.T.I. xxx un contratto per la fornitura dei servizi Mediaset "Premium Easy Pay", ma di non avere usufruito dei relativi servizi (visione partite di calcio e "pacchetto" cinema);

b)-di avere inviato in data 04 maggio 2010 raccomandata a/r contenente il recesso dal contratto dovuto all'inadempimento dell'operatore;

c)-di essere stato contattato telefonicamente dall'operatore per sottoscrivere un nuovo abbonamento, ma di non aver accettato detta proposta;

d)-di avere saldato tutte le fatture fino all'ottobre 2010;



Comitato regionale per le comunicazioni

e)-di avere inviato in data 23 dicembre 2010 un'altra raccomandata a/r all'operatore con la quale ribadiva la primitiva volontà di recesso e contestava le fatture ricevute dopo la risoluzione del contratto;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di R.T.I. la restituzione di tutte le somme corrisposte successivamente alla cessazione del contratto e precisamente delle fatture n.xxxxxxxx e n.xxxxxxxx entrambe dell'importo di euro 52,85 e n.xxxxxxxx dell'importo di euro 36,79 per un totale di euro 142,49; l'annullamento delle fatture n.xxxxxxxx del 25 dicembre 2010 dell'importo di euro 36,85 e n.xxxxxxxx del 25 febbraio 2011 dell'importo di euro 64,00 con emissione ed invio delle relative note di credito; il pagamento di un congruo indennizzo per la mancata fruizione dei servizi determinato forfettariamente in euro d € 500,00 oltre alle spese di procedura.

1.2-La nota dell'operatore datata 14 luglio 2011 essendo pervenuta il 21 luglio 2011, cioè oltre il termine istruttorio perentorio del 18 luglio 2011 fissato dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, 2° comma, del Regolamento, va dichiarata irricevibile.

La posizione dell'operatore va invece desunta dalla nota datata 16 maggio 2011, relativa al procedimento di conciliazione, nella quale lo stesso riconosce di avere ricevuto la raccomandata contenente il recesso inviata il 06 maggio 2010, di avere ricevuto i pagamenti dell'utente relativi alle fatturazioni precedenti la n.xxxxxxxx del 03/12/2010, di avere cessato il contratto in data 29 gennaio 2011 in evasione del secondo recesso comunicato dall'istante con raccomandata del 23/12/2010, perché l'istante dopo avere inviato il primo recesso ha accettato una nuova offerta commerciale.

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

2.1-Dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

a)-è pacifico che il contratto inter partes aveva ad oggetto abbonamento "Easy Pay" codice n.xxxxxxxxxxxxxx;

b)-e' fatto pacifico che l'istante ha comunicato e l'operatore ricevuto la comunicazione di recesso dal contratto in data 06 maggio 2011 contenente anche la segnalazione della mancata fruizione dei servizi oggetto di detto abbonamento;

c)-è pacifico che l'istante ha pagato tutte le fatture emesse dall'operatore precedentemente la n.xxxxxxxxxxxxxx del 03/12/2010;

d)-per ammissione dell'operatore il contratto è stato contabilizzato come cessato solamente in data 29 gennaio 2011;

e)-in atti non v'è prova che l'istante dopo avere inviato il recesso del 6/5/2011 ha revocato detta volontà accettando una migliore offerta commerciale dell'operatore. Anzi dalla raccomandata



Comitato regionale per le comunicazioni

inviata il 23/12/2010 risulta il contrario e cioè che quest'ultima è sostanzialmente un sollecito ad evadere il primitivo recesso .

2.2-Da quanto sopra consegue dunque che tra le parti è intercorso contratto di fornitura di servizio televisivo a pagamento- abbonamento il quale ha cessato efficacia in data 06 giugno 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"*).

Non può essere preso in considerazione, perché completamente sfornito di prova, quanto sostenuto dall'operatore circa la revoca del recesso del 06/05/2010 per comportamento concludente dell'istante di accettazione di una nuova offerta commerciale.

Rispetto a quanto rappresentato dall'utente in ordine all'inadempimento del fornitore (mancata fruizione del servizio) vanno fatte le seguenti considerazioni.

Dagli atti risulta che l'istante ha eccepito l'inadempimento in data 6 maggio 2010 a mezzo raccomandata, regolarmente ricevuta dall'operatore.

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 06 maggio 2010 al 06 giugno 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."*

L'operatore non ha provato la regolare fornitura dei servizi oggetto dell'abbonamento, né ha provato l'impossibilità ad eseguire la fornitura per cause non dipendenti 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 06 maggio 2010 al 06 giugno 2010 e cioè per complessivi 30 giorni.



Comitato regionale per le comunicazioni

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:

- 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.3, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 nelle ipotesi di ritardata attivazione del servizio ;
- art.12 comma 3 (dell'allegato A) il quale prevede che per le fattispecie d'inadempimento non contemplate trovano applicazione le misure d'indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.

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 dalle fatture in atti pari nella specie ad € 26,425 mensili (€ 0,88 al giorno).

Per la determinazione dell'indennizzo va dunque preso a riferimento quanto fissato dal dall'art.3 comma 1 dell'allegato A del Regolamento Indennizzi, pari ad € 7,50 per ogni giorno di mancata fruizione del servizio, trattandosi di ipotesi (la ritardata attivazione) della stessa gravità rispetto a quella di specie (mancata attivazione).

Fatti i calcoli (€ 7,50 x gg. 30) risulta che l'istante ha diritto al riconoscimento di **euro 225,00** a titolo d'indennizzo.

2.3-Poiché il contratto è cessato in data 06 giugno 2010 sono prive di titolo le fatture emesse a valere su periodi successivi a tale data e, quindi, vanno annullate entrambe le fatture contestate



Comitato regionale per le comunicazioni

dall'istante e cioè le fatture n. xxxxxxxx del 25 dicembre 2010 dell'importo di euro 36,85 e la n. xxxxxxxxxx del 08 febbraio 2011 dell'importo di euro 64,00.

2.4- Poiché il servizio non era fruito, all'istante deve essere rimborsata la somma di €26,42 pari al 50% della fattura n. xxxxxx del 9/4/2010 riferita al periodo 01 aprile 2010 / 31 maggio 2010, la somma di € 52,85 portata dalla fattura n. xxxxxxxx del 9/6/2010 riferita al periodo 01 giugno 2010 / 31 luglio 2010, la somma di € 36,79 portata dalla fattura n. xxxxxxxx del 6 ottobre 2010 riferita al periodo 1 ottobre 2010 / 30 novembre 2010 e così in totale la somma di **euro 116,06**.

Le somme da rimborsare in quanto indebitamente pagate, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile vanno maggiorate degli interessi legali dal giorno della domanda (30 maggio 2011) al saldo.

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.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 30 maggio 2011 - prot. n.2670- dal signor Chieruzzi xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxx **R.T.I. Xxxx RETI TELEVISIVE ITALIANE xxxxxxxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore con sede legale in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx è tenuta a:

a)-annullare le fatture emesse a nome del signor Chieruzzi xxxxx, con riferimento al contratto di abbonamento "Easy Pay" codice n. xxxxxxxx, per i periodi successivi al 06 giugno 2010 ed in particolare ad annullare le fatture n. xxxxxxxx del 25 dicembre 2010 dell'importo di euro 36,85 e la n. xxxxxx del 08 febbraio 2011 dell'importo di euro 64,00. Il tutto con obbligo di regolarizzazione della relativa posizione amministrativa e contabile;

b)-corrispondere al signor Chieruzzi xxxxxx, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 341,06** (di cui € 116,06 a titolo di rimborso ed € 225,00 a titolo d'indennizzo) oltre interessi legali a decorrere dal 30 maggio 2011 al saldo effettivo;



Comitato regionale per le comunicazioni

c)-corrispondere al signor Chieruzzi xxxxxx 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 Chieruzzi xxxxxxxxxx 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, 06 febbraio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)