



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 24 del registro delle determinazioni

OGGETTO: ... c/ RTI S.p.a.
Definizione della controversia (p. ... is) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2012 addì 12 del mese di Settembre nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

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;

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/9 è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi:

DAL 16 / 10 / 2012

AL 22 / 10 / 2012

Bari,

L'INCARICATO

Flavel

M

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

Vista l'istanza GU14 (prot. n. 20120013134) con la quale il sig. _____, intestatario del contratto n. _____, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la società RTI S.p.A. relativa alla mancata fruizione del servizio;

Vista la nota (prot. n. 20120014124) con la quale questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Considerato che all'udienza del 24.7.2012 (prot.20120016160) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;

Udita la parte istante;

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Maria Zingaro;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

1. Oggetto della controversia

Il sig. Abbaticchio Michele era titolare del contratto di fornitura del servizio denominato Premium Easy pay, codice contratto _____ associato alla tessera n. _____, finalizzato alla visione dei programmi Cinema, Serie & Doc +Calcio. L'utente lamenta che, a far data dal 24.7.2011, gli sarebbe stata preclusa la visione dei pacchetti acquistati; tanto sarebbe avvenuto per esclusiva responsabilità dell'operatore RTI, il quale avrebbe omesso di inviare in tempo utile la nuova tessera di decodifica del segnale, in spregio a quanto statuito dalle condizioni contrattuali originariamente pattuite.

Per tali motivi l'istante provvedeva ad inoltrare numerose segnalazioni al servizio clienti, segnalazioni che però non sono sfociate nella definitiva soluzione della problematica lamentata.

Nonostante la mancanza del servizio, RTI ha emesso fatture relative al periodo 1.7.2011-31.8.2011 di €52,85 e al periodo 1.9.2011-31.10.2011 di €53,00; l'utente dichiara di aver pagato tali somme in virtù di disposizione permanente di addebito in conto corrente.

A fronte del perdurare di tale situazione, avviava presso il Co.Re.Com Puglia la procedura di conciliazione che si concludeva in data 26.4.2012 con un verbale di esito negativo (n. _____ 2). Successivamente, presentava a questa Autorità istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che, previa declaratoria di responsabilità dell'operatore convenuto, obbligasse la società RTI S.p.A. a corrispondere un indennizzo per la sospensione del servizio patita dall'utente dal 24.7.2011 al 30.10.2011; chiedeva, altresì, il rimborso delle fatture emesse dalla società e pagate pur in mancanza di servizio. Il tutto oltre alla rifusione delle spese di procedura.

All'udienza di discussione compariva solo l'odierno istante.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 24.7.2012 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a)il , costituito per l'utente, si riportava alla descrizione dei fatti e alle richieste formulate con l'atto introduttivo della presente procedura e precisa che: "...l'indennizzo per omesso riscontro al reclamo deve essere calcolato sino alla data del 24.4.2012 (data di effettivo riscontro da parte del legale costituito per RTI)...".

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Con riferimento alla *res controversa*, va precisato che il disservizio lamentato attiene alla interruzione del servizio fornito da RTI relativo alla visione dei canali Cinema, Serie & Doc +Calcio a far data dal 24.7.2011.

L'istante, in proposito, lamenta il mancato invio della tessera di decodifica del segnale che il gestore avrebbe dovuto far pervenire in sostituzione della precedente tessera la cui scadenza naturale era prevista per il 23.7.2011.

Tale circostanza, di fatto, ha impedito la visione dei pacchetti acquistati e a nulla sono valsi i reclami proposti al servizio clienti volti ad ottenere la prevista tessera sostitutiva.

La condotta osservata dall'operatore configura una evidente violazione delle condizioni generali di fornitura del servizio, le quali all'art. 5.6 espressamente prevedono che: "...la Tessera può avere una scadenza, riportata sul retro della stessa. Pertanto, in tal caso, RTI, al fine di consentire la continuità nella fruizione del servizio, provvederà, a proprie spese, entro e non oltre 30 giorni antecedenti la scadenza della stessa, ad inviare una nuova Tessera al Contraente all'indirizzo indicato nella Richiesta di Fornitura del Servizio o al altro indirizzo che il Contraente dovrà comunicare a RTI entro 60 giorni antecedenti alla scadenza della tessera...".

Nulla di tutto ciò è avvenuto. L'utente, per quanto di propria spettanza, si è adoperato per la risoluzione del disservizio lamentato, reclamando telefonicamente al servizio clienti e chiedendo, di fatto, l'invio di una nuova tessera di decodifica onde poter usufruire del servizio acquistato.

La mancata fruizione del servizio contrasta 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).

E' evidente che, nonostante le assicurazioni fornite dal servizio clienti, la società RTI S.p.A. non ha erogato il servizio richiesto; anche nel corso della procedura di definizione delle controversie, la società RTI 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 sospensione non sia ad essa stessa ascrivibile, evidentemente non ritenendo opportuno dare contezza delle ragioni che hanno reso impossibile fornire il servizio.

Pertanto, considerato che la società RTI S.p.A. non ha garantito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni e non ha fornito alcuna prova a sua discolta, si ritiene che vada riconosciuto il diritto dell'istante al rimborso delle somme che egli dichiara di aver corrisposto in virtù di disposizione permanente di addebito in conto corrente, come di seguito specificate:

- €52,85 per il periodo 1.7.2011 - 31.8.2011;

- €53,00 per il periodo 1.9.2011-31.10.2011.

In conseguenza di quanto innanzi, si ritiene che l'istante abbia altresì diritto alla corresponsione di un indennizzo per mancata fruizione del servizio.

Con riferimento alla liquidazione degli indennizzi, appare opportuno richiamare il dettato dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche a norma del quale gli indennizzi riconosciuti all'esito della procedura devono soddisfare il requisito dell'equità e tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Pertanto, considerato che la previsione dell'indennizzo deve rispondere al principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza dell'indennizzo rispetto al pregiudizio subito, da calcolarsi sulla base dei criteri della qualità e quantità del servizio, il tipo di servizio fornito (nel caso di specie tv a pagamento) il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio; visto il valore esiguo della presente controversia, si ritiene equo valutare l'indennizzo sulla scorta dei parametri indicati dall'art. 21

-rubricato "Assistenza e rimborsi"- della Carta dei Servizi Mediaset Premium il cui comma 5 prevede che: "il Servizio Clienti, qualora verifichi la sussistenza del diritto al rimborso e dell'effettivo disservizio, provvederà a riconoscere sul Corrispettivo dovuto dal Contraente un accredito pari al valore dell/i Pacchetto/i non fruito/i rapportati al periodo di mancata fruizione del Servizio...". Considerato che il periodo di disservizio lamentato è compreso tra il 24.7.2011 e il 31.10.2011 e che l'utente ha dichiarato di aver corrisposto per il predetto periodo e a titolo di canone rispettivamente le somme di €52,85 e €53,00 (di cui si dispone il rimborso), si ritiene equo liquidare l'indennizzo di €100,00.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, formulata dal legale dell'utente solo in sede di udienza di discussione, si evidenzia che la stessa non può trovare accoglimento; *in primis* perché la nota di reclamo, depositata contestualmente alla proposizione dell'istanza di definizione è priva di qualsiasi prova circa la data di spedizione c/o ricezione; *secundis* perché dalla documentazione in atti risulta che la società RTI ha riscontrato in data 24.4.2012 il predetto reclamo, accogliendo le richieste dell'utente e comunicando di aver inoltrato ai propri uffici amministrativi la richiesta di rimborso di quanto corrisposto per il periodo dal 1.7.2011 al 10.8.2011 di storno della posizione debitoria in essere e di interruzione di qualsivoglia procedura di recupero del credito. Con la stessa nota la società proponeva anche la corresponsione di un indennizzo onnicomprensivo pari ad €100,00 che l'utente, però, non accettava. In proposito appare opportuno ricordare che qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta allo stesso deve essere fornita entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. L'Autorità precisa che l'obbligo di riscontrare per iscritto ed in maniera adeguata i reclami permane in capo al gestore solo in caso di mancato accoglimento degli stessi e non in tutti quei casi in cui il gestore, anche per *facta concludentia*, risolve la problematica e/o accolla le doglianze (qual è, appunto, il caso che ci occupa).

Infine, stante la partecipazione dell'utente alla sola fase di definizione della controversia, si ritiene equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS a norma del quale "nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;
Vista la L.R. n. 6/2007;
Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, R.T.I. S.p.a., con sede legale in Roma al Largo del Nazareno n. 8, è tenuta a:

- 1) Rimborsare, al netto di eventuali accrediti già predisposti, la fattura di €52,85 relativa al periodo 1.7.2011 - 31.8.2011 e la fattura di €53,00 relativa al periodo 1.9.2011-31.10.2011.
- 2)Corrispondere a titolo di indennizzo per sospensione del servizio la somma di €100,00 (cento/00).

3) corrispondere al sig.

l'importo di €50,00 (cinquanta/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 determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11. del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

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.

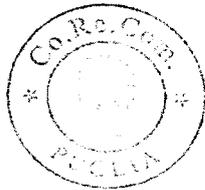
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 12 settembre 2012

Il Direttore
Dott. Domenico Giotta



La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

Il Direttore
Dott. Domenico GIOTTA