DETERMINA N.
OXXX SXXX/MEDIASET PREMIUM XXX
(Lazio/D/662/2017)

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”;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 4409 del 06/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) Posizione utente

L’istante lamenta il mancato funzionamento del servizio televisivo a pagamento, Mediaset Premium, che avrebbe dovuto consentire la visione dei contenuti Mediaset tramite dispositivi connessi alla rete internet.

L’istante, pur pagando regolarmente l’abbonamento, non ne ha potuto usufruire.

L’istante lamenta inoltre il fatto di non aver avuto accesso alla propria area clienti e la mancata sostituzione della tessera mediaset non funzionante nonostante il reclamo inoltrato con raccomandata in data 2 Febbraio 2016.

2) Posizione dell’operatore

La società Mediaset premium impugna e contesta integralmente le avverse deduzioni e conclusioni e chiede il rigetto delle avverse domande, in quanto infondate in fatto e diritto in quanto, a detta dell’operatore, nel reclamo, non veniva fatta lacuna menzione delle problematiche indicate nel procedimento di definizione.

L’utente avrebbe lamentato solo il mero malfunzionamento del servizio Premium Play.

3) Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Appare opportuno rammentare quanto il Corecom ha ribadito (DL/204/15/CRL/UD del 18.12.2015, DL/172/CRL/UD e DL/197/15/CRL/UD) "in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa non imputabile ex art. 1218 c.c."

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4 della delibera Agcom n° 179/03/CSP.

Spetta dunque all'operatore fornire la prova di aver erogato il servizio con regolarità, oppure provare la responsabilità di terzi nell'aver causato il disservizio.

L'istante, con la raccomandata del 2.2.2016 ha formulato reclamo contestando "Gravi inadempienze ", il reclamo aveva ad oggetto "tessera mediaset premium n° 209410517485 con incluso servizio di rete".

Dalla lettura del reclamo pertanto si evincono le puntuali contestazioni svolte dall'istante, la quale è stata costretta a chiamare il numero a pagamento 199309309, non risolvendo la questione.

Le contestazioni di cui si parla, afferiscono all'intero pacchetto e poi, alla fine, si chiede l'invio di una nuova tessera in quanto quella attuale non funziona correttamente.

L'operatore non ha provveduto ad inviare all'istante la tessera per usufruire del servizio pagato, non ha dato riscontro ai reclami e non ha fornito alcun contratto scritto a fondamento delle proprie affermazioni.

L'art. 11 allegato A Del. N. 73/11/Cons prevede che "Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00 ".

Per tutto quanto sopra esposto e considerato

IL DIRETTORE

DETERMINA

1. *La società Mediaset è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo pari ad Euro 400,00 a fronte del mancato funzionamento del servizio e delle mancata risposta ai reclami.*
2. *La società Mediaset è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.*
3. *Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.*
4. *E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.*

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

F.TO