

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/121004/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx****F. - RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Gxxx F., del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201230 del 10/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. Con l’istanza di definizione, il Sig. F. Gxxx, titolare di un contratto residenziale n° 1-112300297512 sottoscritto nel luglio 2017, con la società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) - di seguito, per brevità, Mediaset - lamentava malfunzionamenti limitatamente ai pacchetti “Calcio e UEFA Champions League”, dei quali non avrebbe mai goduto, tanto da indurlo a recedere dal contratto, previo invio di numerose segnalazioni all’operatore, rimaste però inevase. Contestava, di conseguenza, la fatturazione

emessa dall'operatore per i servizi (non) resi. Richiedeva quindi storno integrale dell'insoluto, rimborso delle somme pagate e non dovute, indennizzo per il malfunzionamento del servizio e per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari e spese di procedura. Ai fini probatori, l'istante depositava reclamo e fattura con costi di recesso.

2. La posizione dell'operatore. Si costituiva tempestivamente Mediaset, precisando che l'istante, in data 21.06.2017, aveva sottoscritto il contratto n. 1-112300297604, con listino "Serie&Doc + Cinema (Incluso Infinity ad € 3,00) + HD + Play On Demand", che non prevedeva il listino "Calcio + Serie", ragion per cui non avrebbe mai potuto vedere in chiaro gli eventi calcistici, nazionali ed europei. Pertanto, non vi era stato alcun disservizio e l'utenza veniva sospesa, in data 24.04.2018, a causa degli insoluti che, in seguito, conducevano alla risoluzione del contratto in data 02.07.2018. Di conseguenza, per l'operatore, le domande dell'istante risultavano essere pretestuose ed infondate, posto che il servizio era stato regolarmente fornito e che le fatture riguardavano periodi in cui il contratto era regolarmente attivo. In merito alla mancata risposta al reclamo dell'istante, la difesa della convenuta precisava che l'operatore, ai sensi dell'art. 21.6 delle condizioni generali di fornitura, fosse tenuto a rispondere entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione. Considerato che, il 15.02.2019, si era tenuta l'udienza per il tentativo di conciliazione alla presenza di entrambe le parti la convenuta riteneva superata la necessità di una risposta scritta al predetto reclamo, di talché non spettando all'istante alcun indennizzo al riguardo. Rappresentava, infine, la disponibilità, comunque, della Mediaset, per puro spirito conciliativo, a stornare l'insoluto pendente sull'istante ed a ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero del credito.
3. Motivazione della decisione. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi che seguono. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, le domande di indennizzo devono essere rigettate poiché l'istante non ha prodotto alcuna prova a supporto di quanto richiesto. Si precisa, infatti, che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti applicabili al rito ordinario. In particolare, sul punto, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". Si richiama altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in materia di onere della prova, secondo cui, "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR). L'istante, non assolve al proprio onere probatorio, egli asserisce di aver chiamato e inviato reclami "più volte per risolvere il problema ma invano". Tuttavia, a fronte della predetta affermazione, non ha indicato alcun riferimento temporale in ordine all'inizio del disservizio e non ha allegato alcun elemento utile a supportare le sue richieste. L'unica nota prodotta agli atti dall'istante concerne il "reclamo" (privo di data, fatta eccezione per quella rinvenibile nella ricevuta di trasmissione a mezzo fax risalente al 04/05/2013), che, peraltro, vista la genericità in netta contraddizione con quanto poi affermato in sede di replica difficilmente può essere ricondotta alla categoria dei reclami, giacché un reclamo, per essere considerato tale, deve quanto meno indicare chiaramente oltre alla tipologia di disservizio, i costi addebitati per il disservizio, nonché il periodo temporale in cui questi disservizi sono stati addebitati all'utente; è, inoltre, tardivo essendo stato trasmesso all'operatore ben oltre tre mesi dopo l'inizio dei campionati nazionali di calcio e della UEFA Champions League (se si riconosce la data del 4.5.2018, e non del 2013, posto che tali manifestazioni sportive avevano avuto inizio già da agosto 2017). In questo senso si richiama l'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, nel quale è previsto che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Per l'effetto, vanno rigettate entrambe le richieste di indennizzo per malfunzionamento del servizio e per mancata risposta al reclamo. In relazione alla domanda dell'istante di storno dell'insoluto

pendente, vista la proposta conciliativa dell'operatore in atti, se ne dispone l'accoglimento unitamente al contestuale ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del relativo credito. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/ CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico dell'operatore Vodafone.

## DETERMINA

- RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a 1. lo storno integrale dell'insoluto oltre al ritiro della pratica dal recupero crediti.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to