

Oggetto: definizione della controversia N. Sxxx (erede S. Oxxx) / Mediaset S.p.A.  
(Lazio/D/6622017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza del Sig. Sxxx N., in qualità di erede della Sig.ra Serena Oggianu, di cui al prot. 1656 del 27/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante**

L'istante lamenta nei confronti di Mediaset S.p.A. (nel prosieguo, per brevità, Mediaset) il malfunzionamento della tessera Premium contrassegnata dal n. 209410517485, intestata alla Sig.ra Serena Oggianu, per cui agisce in qualità di erede e mai sostituita nonostante apposita richiesta, con conseguente impossibilità di fruire del servizio a pagamento, nonostante l'avvenuto saldo delle cui fatture fino al decesso.

Deduce inoltre di non aver ricevuto mai riscontro al proprio reclamo, trasmesso via raccomandata A/R in data 2/02/2016.

L'istante formulava pertanto istanza di definizione nei confronti di Mediaset al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "...indennizzo per ogni giorno di ritardo per la mancata risposta al reclamo..., oltre alla restituzione di quanto pagato senza poter usufruire del servizio, i soldi spesi per telefonare al numero a pagamento..., danni patrimoniali e non, danno morale da stress..."

A supporto delle proprie richieste, allegava il reclamo del 2/02/2016.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante rilevando la totale infondatezza delle pretese formulate nei propri confronti, tanto in fatto quanto in diritto, ed insistendo per il rigetto integrale delle medesime.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere al gestore*.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Mediaset, nella propria memoria difensiva, prende posizione in ordine alle contestazioni sollevate con reclamo del 2/02/2016 dall'avv. Sepe per conto della Sig.ra Oggianu, senza eccepire in alcun modo l'avvenuta ricezione dello stesso

L'operatore dà peraltro per ricevuto e conosciuto il reclamo, laddove dichiara di aver effettuato numerosi tentativi telefonici, infruttuosi, per mettersi in contatto con l'utente, sicchè tale circostanza, sebbene il documento sia privo della ricevuta di avvenuta trasmissione, è da considerarsi pacificamente ammessa.

In relazione all'omesso riscontro, si chiede in questa sede il riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo. Occorre tuttavia rilevare come ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, l'indennizzo sia quantificato nella misura massima di € 300,00, che si riconosce in questa sede in favore dell'istante.

Ogni ulteriore domanda formulata nei confronti di Mediaset non può essere accolta, perchè generica ed indeterminata. In particolare, la richiesta di restituzione di quanto pagato pur non avendo fruito

del servizio e la richiesta di rimborso della spesa sopportata per contattare onerosamente il Servizio Clienti non possono trovare accoglimento, in quanto generiche e prive di supporto documentale, mancando, a tutto voler concedere, rispettivamente, la prova dell'avvenuto pagamento delle fatture emesse da Mediaset nel periodo oggetto di contestazione e la quantificazione degli importi corrisposti per contattare telefonicamente il Servizio Clienti.

### **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento l'istanza del Sig. S, Nxxx, in qualità di erede della Sig.ra Serena Oggianu, nei confronti della società Mediaset S.p.A.;
2. che la società Mediaset S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
  - € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo;
3. che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
4. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
6. di notificare il presente provvedimento alle parti;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to