



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/147111/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx G. - RTI S.p.A. (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 Fxxx G., del 10/07/2019 acquisita con protocollo n. 0301577 del 10/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore RTI MEDIASET: “ In data 14/09/2018 inviavo racc. A.R. con richiesta di disdetta dal contratto di abbonamento a scadenza naturale ed effettuava migrazione a Sky. Tale richiesta avveniva entro i termini stabili da Mediaset, infatti, come si evince dalla comunicazione del 26/08/2019, il contratto si sarebbe rinnovato automaticamente in data 31/10/2018, pertanto la richiesta di “non rinnovo” veniva inviata più di 30 giorni prima della scadenza. Tuttavia Mediaset continuava nel fatturare, in particolare nel mese di ottobre 2018 mi trovavo nel avere pagato sia il canone di Mediaset che

quello di Sky, in quanto entrambi addebitati nel mio conto corrente. Posto ciò mi sembra illecito il comportamento di Mediaset in quanto, nel passaggio a Sky, effettuavo il passaggio dello stesso "abbonamento", pertanto sia la scheda che il decoder necessario per la visione dei canali rimanevano i medesimi, quindi di fatto visionavo esclusivamente programmi Sky e non Mediaset". Per i fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore: "1. Qualora non fosse avvenuto il recesso dal contratto di abbonamento senza il sostenimento di alcun costo; 2. Lo storno di eventuali insoluti fino a fine ciclo di fatturazione; 3. Qualora intervenisse il recupero crediti, il ritiro della pratica in esenzione spese; 4. Il rimborso della fattura n. 11813869710 di importo pari ad € 19,90, pagata mediante addebito diretto in C/C; 5. Un indennizzo per mancata lavorazione di disdetta di € 280,00.". Ha quantificato rimborsi ed indennizzi in € 300,00.

Nella memoria difensiva l'operatore espone quanto segue: "Innanzitutto, si precisa che a seguito della richiesta di recesso (doc.1) pervenuta in data 24.9.2018, la Società ha prenotato correttamente la risoluzione contrattuale in data 21.10.2018, ovvero nel termine dei 30 giorni successivi alla richiesta, come stabilito dalla Legge 40/2007 e previsto dalle Condizioni generali di fornitura (doc.2). Lo stesso istante, infatti, menziona l'art. 7.2 delle suddette condizioni manifestando espressamente la volontà di recedere anticipatamente dal contratto con conseguente emissione della fattura di recupero degli sconti fruiti dal medesimo. Più in particolare, l'art. 7.3 prevede che "Qualora il Contraente si avvalga della facoltà di recesso di cui all'art. 7.2 che precede, Mediaset Premium avrà comunque diritto di richiedere allo stesso (i) gli importi dovuti a titolo di Corrispettivo sino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione di recesso; (ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore; (iii) gli importi riconosciuti al Contraente quali accrediti sul Corrispettivo dovuto per la fruizione del Servizio, qualora questi siano riconducibili a diritti di visione dell'Offerta Mediaset Premium Ricarica ancora in corso di validità al momento dell'efficacia del recesso.". L'istante avrebbe manifestato la volontà di recedere e non di disdire il contratto come sostenuto, rendendo, pertanto, gli addebiti del gestore legittimi.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. Preliminarmente, occorre sottolineare come tutta la disciplina prevista dall'Autorità e dal Codice del Consumo sia volta alla tutela del consumatore, considerato parte debole del rapporto contrattuale. Nel caso di specie, l'operatore giustifica il proprio comportamento invocando un errore commesso dalla parte istante nell'utilizzo del termine "recesso" in luogo del corretto termine "disdetta". Tuttavia, pur riconoscendo la differenza tra recesso e disdetta, bisogna rilevare come nella richiesta presentata dall'utente emerga chiaramente ed inequivocabilmente la sua volontà che la cessazione abbia luogo con effetto in coincidenza con la scadenza naturale del contratto. Di conseguenza, l'operatore dovrà restituire all'utente tutte le somme indebitamente prelevate perchè imputate al recesso anticipato. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, la fattispecie, per consolidato orientamento dell'Autorità, non fa sorgere il diritto ad autonomo indennizzo ma solo allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato. Allo stesso modo non possono essere accolte le richieste tese ad ottenere l'imposizione di un facere al gestore in quanto esulano dalla competenza del corecom adito.

## DETERMINA

- RTI S.p.A. (Mediaset Premium), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2019, è tenuta a rimborsare le somme indebitamente prelevate nonché a provvedere, in esenzione spese, al ritiro della pratica dalla società di 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