

DETERMINA Fascicolo n. GU14/82543/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx
G. L. - 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 Mxxx G. L., del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060319 del 12/02/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’utente Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato, per la propria utenza n. 1-1649xxx, l’indebito pagamento di cui alla fattura n. 11808035404 emessa il 13/06/2018 in relazione alla mancata fruizione dei canali satellitari prescelti, fruizione interrottasi a maggio per il passaggio ad altro operatore di “alcuni programmi”. Ha comunicato recesso dal contratto anche per “mancata trasparenza contrattuale”, lamentando anche disservizi. Chiede quindi rimborso di € 40,00 ed il rimborso delle fatture dei

mesi di “aprile, maggio e giugno” 2018. Richiede rimborso con riaccredito per abbonamenti non dovuti Indennizzo per mancata fornitura del servizio Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzi vari previsti dall'Agcom, nonché spese di procedura.

La posizione dell'operatore Si costituiva R.T.I., deducendo che “a seguito della perdita dei diritti calcistici per la stagione 2018/19” provvedeva ad informare per iscritto gli utenti circa le modifiche contrattuali, dando loro possibilità di recesso senza costi. Precisa che la fattura contestata attiene a servizi erogati precedentemente a recesso di cui l'operatore medesimo da atto essere intervenuto in data. Precisa che mai sono stati reclamate interruzioni del servizio. Cita la clausola 14 delle allegate condizioni generali di contratto circa il diritto per l'operatore di “interrompere alcuni programmi...di modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione dei contenuti di ciascun pacchetto e interrompere la visione di qualunque pacchetto che si parte del servizio. In caso di interruzione del Pacchetto, il contraente sarà informato di tale interruzione preventivamente con adeguata comunicazione scritta ed R.T.I. avrà la facoltà di sostituire tale pacchetto. Il Contraente prende atto che...i pacchetti contenenti i diritti calcistici sono soggetti a modifiche in relazione ai diritti di cui R.T.I. sarà titolare...”. Riporta anche art. 15 delle medesime condizioni generali di contratto circa il dovere di preavviso nei confronti degli utenti delle variazioni in discorso. Di conseguenza deduce la correttezza del proprio operato in quanto non editrice dei diritti calcistici e sportivi. Precisa inoltre che ricevuto il reclamo del cliente quest'ultimo era informato circa le modalità di recesso che effettuava dopo brevissimo tempo (19.07.2018) recesso che diveniva efficace in data 18.08.2008 senza oneri aggiuntivi. Si dichiara disponibile, pur chiedendo il rigetto delle domande dell'istante a soprassedere sulle fatture insolute.

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. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente ha lamentato indebito pagamento di € 40,00 e generici disservizi: Tali disservizi, nel reclamo presente in atto, sono tuttavia del tutto generici e non consentono una precisa presa di posizione contraria da parte dell'operatore (Agcom Delibera n. 3/11/CIR). Per quanto attiene al pagamento di € 40,00 l'operatore ha dedotto e provato la correttezza del proprio operato e l'aderenza di tale operato alle condizioni generali di contratto, senza che tali deduzioni e documentazioni siano state oggetto di contestazione e debbono pertanto ritenersi pacifiche. Per quanto attiene alle rimanenti fatture è lo stesso operatore a rinunciare all'incasso delle stesse e pertanto debbono essere stornate, anche in applicazione di un generale criterio di equità al quale devono conformarsi le decisioni che qui occupano. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium), in accoglimento dell'istanza del 12/02/2019, è tenuta a stornare le rimanenti fatture insolute relative al periodo di fatturazione oggetto del presente procedimento, come descritto in premessa. Spese di procedura compensate.

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