



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/128247/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx M. - 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 Dxxx M., del 27/05/2019 acquisita con protocollo n. 0228056 del 27/05/2019

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: “Si invia richiesta di intervento al fine di dirimere il contenzioso con la società Mediaset Premium relativo a pratiche vessatorie contravvenendo a quanto stabilito dal Codice del Consumo (D.Lgs n.206/2005). La società indicata, seguito regolare disdetta effettuata dopo la venuta a conoscenza da parte del sottoscritto del cambiamento del servizio previsto da contratto, ha richiesto il pagamento di somme accessorie non dovute (penali irregolari per importi pari alla totalità del contratto e per servizi mai erogati) intimando tramite procedure vessatorie (agenzia di riscossione

crediti), l'obbligatorietà del pagamento non dovuto. Si richiede l'intervento di questa rispettabile Autorità al fine di garantire i diritti dei consumatori. Cordiali saluti Dott. Mirko Danella". Per i fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore: "il termine dell'operazioni vessatorie da parte della società indicata, e relative agenzie associate, con relativa nota di credito delle fatture erroneamente emesse per servizio non prestati seguito conclusione del servizio e non dovute visto la mancata erogazione del servizio concordato e l'invio della relativa risoluzione non appena il sottoscritto è stato messo a conoscenza della variazione tramite fattura (allegati in file). Richiede indennizzo pari alle spese postali e richieste danni per pratiche vessatorie (DLgs n. 206/2005) non corrette nei confronti del sottoscritto". Ha quantificato rimborsi ed indennizzi in € 150.00.

Il gestore RTI ha assunto di avere inviato comunicazione commerciale che prevedeva la possibilità di recedere dal contratto dal 1.7. 2018 al 15.8.2018 mentre il recesso dell'istante è del 4.9.2018 (oltre il termine concesso) e, pertanto, anticipata rispetto al vincolo contrattuale, facendo maturare il diritto dell'operatore al recupero degli sconti fruiti. Confermava la correttezza del proprio operato e chiedeva il rigetto delle pretese.

In linea generale 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 ritardo nell'utilizzo del termine concesso dallo stesso per recedere dal contratto. Vi è, però, che il gestore non ha provato di avere informato l'utente delle modifiche contrattuali intercorse e che, in ottica di favore per l'utente debole, da elementi indiziari può ragionevolmente desumersi che l'utente avrebbe immediatamente esercitato il recesso se avesse saputo delle modifiche unilaterali intercorse senza considerare che il termine per recedere è stato concesso in un periodo, quello estivo, che già da solo giustificherebbe la mancata conoscenza della comunicazione qualora l'avvenuta ricezione della stessa ai recapiti dell'istante fosse stata provata dal gestore. Alla luce delle considerazioni che precedono si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione nonché a provvedere, in esenzione spese, al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Nessuna somma a titolo di indennizzo, invece, può essere corrisposta.

DETERMINA

- RTI S.p.A. (Mediaset Premium), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2019, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione 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