

DETERMINA Fascicolo n. GU14/122789/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Lxxx SRLS - 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 della società Lxxx SRLS , del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0207635 del 14/05/2019

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: “ABBONAMENTO PAY TV CALCIO - TRATTASI DI PUB CHE UTILIZZA IL SERVIZIO PER LA CLIENTELA - LE FATTURE SONO STATE PAGATE SEMPRE A MEZZO RID BANCARIO NONOSTANTE MAI ATTIVATO IL SERVIZIO - IL 18/02/2019 SI E’ TENUTA L’UDIENZA PER TENTATIVO DI CONCILIAZIONE CON ESITO

NEGATIVO - RICHIESTO RIMBORSO TUTTE LE FATTURE E RISARCIMENTO DANNI PER SVIAMENTO CLIENTELA - PER COMPLESSIVI EURO 3.000 (TREMILA)". Per i fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore: "RESTITUZIONE IMPORTI FATTURE E RISARCIMENTO PER SVIAMENTO CLIENTELA PER COMPLESSIVI EURO 3.000 (TREMILA)".

Il gestore RTI si è difeso assumendo che l'utente, ben prima delle modifiche contrattuali, già ad aprile 2018, avrebbe sospeso il pagamento delle fatture senza lamentare alcun disservizio in merito alla fruizione del servizio. Dichiarava che il contratto sarebbe stato risolto per morosità e si dichiarava disponibile ad accordare lo storno dell'insoluto di € 1235,47 oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Chiedeva il rigetto dell'istanza e della richiesta di risarcimento danno formulata

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione le richieste formulate dalla parte istante non meriterebbe di essere accolta. L'istante assume di aver pagato le fatture tramite RID, pur non usufruendo del servizio, che inoltrava reclamo a mezzo call center. Nel merito l'istanza risulta totalmente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all'istruzione. L'istante non allega alcuna documentazione a supporto dei propri assunti. Non allega né circostanza il reclamo. Non allega le fatture e la prova dei pagamenti delle stesse. L'assenza di documentazione non consentirebbe, pertanto, di conferire certezza sull'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede l'indennizzo non risultando assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tuttavia 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, pertanto, nell'ottica del favor utentis che permea il presente procedimento, si ritiene di aderire alla proposta del gestore e riconoscere in favore dell'utente lo storno integrale dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

DETERMINA

- RTI S.p.A. (Mediaset Premium), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/05/2019, 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