



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/344982/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** rxxx s. g. - 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 rxxx s. g., del 27/10/2020 acquisita con protocollo n. 0446372 del 28/10/2020

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 27.02.2017 ho sottoscritto con Mediaset Premium S.p.A. il contratto n. 1-110021012943 avente ad oggetto i seguenti servizi: Serie & Documentari; Serie A Champions & Sport; HD; Play on Demand; Smart Cam. Tuttavia, a decorrere da inizio Agosto 2018 il servizio Serie A è risultato non più funzionante. Ho quindi provveduto a segnalare più volte il disservizio al servizio clienti senza ottenere la risoluzione della problematica. Pertanto, in data 22.08.2018 ho

chiesto a Mediaset Premium S.p.A. il rimborso delle somme da me pagate per il servizio predetto, di cui non ho usufruito, e ho esercitato il recesso mediante l'apposito modulo. Incredibilmente ho poi ricevuto una intimazione ad adempiere al pagamento di € 78,52 su istanza della Mediaset Premium S.p.a. relativamente alle fatture di Agosto, Settembre e Ottobre 2018 che, peraltro, non ho mai ricevuto. Trattasi, comunque, di importi non dovuti in quanto la fattura di Agosto si riferisce a servizi di cui non ho fruito mentre le fatture di Settembre e Ottobre sono successive al recesso e, quindi, parimenti non dovute. In merito a tale controversia è stato esperito un tentativo di conciliazione presso il Co.re.com Lazio in data 27/07/2020, come risulta da verbale di mancata conciliazione, che si allega". Per i fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore: "Il presente tentativo di conciliazione viene esperito allo scopo di ottenere lo storno dell'asserito insoluto relativo alla mia posizione contrattuale nonché gli indennizzi previsti dalla carta dei servizi e dalla regolamentazione di settore per la mancata fruizione del Servizio Serie A Champions & Sport a decorrere dal 01.08.2018 e fino al 22.08.2018, per mancata risposta ai reclami e per mancata evasione della disdetta".

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 28.9.2018 (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 parzialmente 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 quando, a ben vedere, nonostante il periodo solitamente di ferie, già in data 22.8.2018 l'utente provvedeva ad esercitare il recesso dal contratto. A ciò si aggiunga 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 giustificerebbe 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.

## DETERMINA

- RTI S.p.A. (Infinity - Mediaset Premium), in accoglimento dell'istanza del 27/10/2020, 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