



Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 422/17/CONS

Mediaset Premium s.p.a. manifesta apprezzamento per il progetto dell’Autorità di traslare su una piattaforma “ODR” la gestione delle controversie tra utenti ed operatori e ritiene che tale innovazione potrà, in effetti, apportare significativi benefici in termini di celerità, semplificazione, ed efficacia dei procedimenti, a vantaggio di tutte le parti coinvolte.

Inoltre, la società esponente ringrazia l’Autorità per aver posto in consultazione le proposte di modifica al regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie ed esprime piena condivisione rispetto a tutti gli orientamenti (da 1 a 6) indicati nel testo in discussione: al di là dei minimi affinamenti che, in ottica collaborativa, verranno di seguito proposti (cfr. *infra*), le novità ipotizzate sembrano, in linea di principio, essere tutte condivisibili, oltre che coerenti rispetto alle finalità enunciate dalla delibera n. 422/17/Cons.

L’unico aspetto che, allo stato, sembra essere stato trascurato dal testo in consultazione è quello attinente alle differenze esistenti fra i servizi televisivi e quelli di comunicazione elettronica tradizionali, in virtù delle peculiarità di ordine tecnico-industriale proprie dell’ambito della *pay tv*, e del riscontro per cui i servizi d’intrattenimento svolgono una funzione e soddisfano delle esigenze differenti rispetto ai servizi telefonici e di accesso alla rete *internet*.

Mediaset Premium auspica, pertanto, che l’Autorità, al pari di quanto è già avvenuto nell’ambito del procedimento di revisione della c.d. “delibera indennizzi” (73/11/Cons) ed in sede di adozione della successiva delibera 252/16/Cons, voglia dare conto, anche nell’ambito della presente revisione, del fatto che i servizi di *pay tv* si differenziano in modo sostanziale dai servizi di telecomunicazione o di accesso ad *internet*, e che tale circostanza giustifica una (almeno *parziale*) differenziazione di trattamento.

Detta precisazione, ove recepita dal testo in consultazione, non risulterebbe né superflua, né foriera di criticità: viceversa la sua introduzione (ad esempio, nelle premesse) garantirebbe, da un lato, una maggiore omogeneità del regolamento rispetto a quanto già previsto nelle su menzionate delibere, dall’altro, consentirebbe di evitare le distorsioni che derivano dall’equiparazione forzosa ed illogica fra servizi eterogenei dal punto di vista tecnologico, che soddisfano bisogni non sovrapponibili.



Siffatte distorsioni, seppur in casi sporadici, si verificano, ad esempio, quando, ai sensi dell'art. 5, par. 3 del regolamento, i Co.re.com adottano, in relazione al servizio Mediaset Premium, provvedimenti temporanei volti a garantirne la continuità: premettendo che, a parere dell'esponente, la possibilità di adottare provvedimenti di tal genere in relazione ad un servizio di puro intrattenimento, che soddisfa esigenze voluttuarie degli utenti, sembra, già di per sé, integrare gli estremi dell'eccesso, va, altresì, rilevato che, nell'esperienza dell'esponente, nella quasi totalità dei casi in cui gli utenti lamentano presunte sospensioni illegittime del servizio, che necessiterebbero, a parere dei richiedenti, di un intervento cautelare degli Uffici, si tratta, in verità, di disguidi legati al mal funzionamento degli apparati domestici (antenna, televisione, decoder, modem internet, ecc.) utilizzati dai clienti, e non di effettive sospensioni disposte dalla società. Ciò che rende inutile, prima ancora che giuridicamente infondato, qualunque provvedimento temporaneo dei Co.re.com.

Si suggerisce, pertanto, di modificare l'art. 5, comma 3, prevedendo che le misure da esso contemplate non possano essere adottate in relazione ai servizi di *pay tv* o, comunque, che le stesse possano essere disposte solo previa verifica circa il fatto che la mancata fruizione dei servizi di *pay tv* da parte degli utenti dipende dall'effettiva sospensione degli stessi e non da altre cause, non legate ad iniziative della fornitrice.

* * * * *

Come si è accennato, al fine di offrire qualche contributo anche all'affinamento del testo, si propongono, con rispetto e spirito collaborativo, le seguenti ulteriori annotazioni:

- 1- Art. 3, comma 4: occorrerebbe prevedere che le istanze siano notificate tempestivamente, così da consentire agli operatori di svolgere delle difese;
- 2- Art. 6: si suggerisce di aggiungere, alla terza riga, che l'utente, in caso di servizi televisivi, deve indicare il codice contratto ed il numero della smart card;
- 3- Art. 8, comma 2, lett. h): converrebbe precisare meglio se si tratta di "disdetta" o anche di "recesso";
- 4- Art. 9, comma 2: si suggerisce di introdurre la precisazione per cui i soggetti delegati devono esibire la delega;
- 5- Art. 16, comma 4: gioverebbe precisare se tale udienza si svolga anch'essa in "virtual room";