

**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Ufficio garanzie e tutele  
80143 - Napoli

All'attenzione del Responsabile del  
procedimento  
Avv. **Enrico Maria Cotugno**

via Pec: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Cologno Monzese, 24 giugno 2015

**Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 227/15/CONS**

La società esponente desidera, preliminarmente, ringraziare l'Autorità e, in particolare, la Direzione Tutela dei Consumatori per aver tenuto conto, in sede di revisione della delibera n. 73/11/Cons, dei rilievi proposti in occasione dei precedenti confronti.

Il testo sottoposto a consultazione, oltre a risolvere efficacemente alcuni dubbi interpretativi che possono sorgere in sede di applicazione del regolamento vigente, è, infatti, caratterizzato da un approccio più rispettoso delle differenze tra i vari servizi oggetto di disciplina, e delle effettive necessità che gli stessi soddisfano.

Come rilevato dall'Autorità, l'esigenza di assicurare una (parziale) diversificazione del trattamento riservato ai servizi televisivi rispetto ai servizi di comunicazione elettronica tradizionali scaturisce dalle peculiarità di ordine tecnico-

**Mediaset Premium S.p.A**  
Gruppo Mediaset

Società per Azioni  
Società con unico socio  
Sede legale  
I - 20121 Milano - via Paleocapa 3  
Cap. Soc. € 30.000.000 int. vers.  
Registro delle Imprese di Milano,  
C.F. e P. IVA 08744350961  
Società soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di Mediaset S.p.A.

Sede Amministrativa  
I - 20093 Cologno Monzese - MI  
viale Europa 46  
telefono +39 02 2514 1

Unità Operativa  
I - 20093 Cologno Monzese - MI  
via Lumière 6  
telefono +39 02 2514 1



industriale proprie dell'ambito della *pay tv*, e dal 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*; di ciò, opportunamente, si è tenuto conto nella valutazione della natura ed entità dei disagi conseguenti ad eventuali irregolarità di erogazione e fruizione dei servizi televisivi, e, quindi, nella determinazione degli indennizzi erogabili.

L'esponente ritiene, pertanto, che il nuovo ed apprezzabile approccio che ispira il testo in commento, abbandonando il metodo dell'equiparazione forzosa fra servizi eterogenei e non sovrapponibili, sia più conforme ai criteri di *logica* ed *equità*, ed agevoli l'applicazione delle disposizioni a tutela dei consumatori e degli utenti.

Per questo motivo si è certi che le novità proposte verranno favorevolmente accolte da tutte le parti coinvolte nella presente consultazione.

Al fine di offrire un ulteriore contributo all'affinamento del testo, si propongono, con rispetto e spirito collaborativo, le seguenti brevi osservazioni.

**- Sull'articolo 14 (ex art. 13)**

Si esprime piena condivisione in merito alla precisazione, introdotta nel nuovo testo, secondo cui il diritto agli indennizzi è subordinato alla segnalazione del presunto disservizio da parte dell'utente, dovendo l'operatore sempre essere messo in condizione di poter risolvere le problematiche lamentate dai clienti, e di attenuarne le conseguenze.

Si ritiene, tuttavia, che il termine di novanta giorni ipotizzato dall'articolo in commento per la presentazione di un reclamo idoneo a generare il diritto agli indennizzi sia eccessivamente lungo, anche considerando che, ai sensi del regolamento, il calcolo degli indennizzi decorre dal giorno del presunto disservizio, e non da quello della segnalazione.



La previsione di un termine tanto prolungato, che, tra l'altro, risulta essere di gran lunga superiore ai termini previsti dal codice civile in relazione alla vendita di beni e ad all'appalto, non sembra apportare alcun giovamento agli utenti, i quali, ove patiscano dei disservizi, saranno ovviamente interessati alla loro eliminazione nel più breve tempo possibile; la medesima previsione potrebbe, viceversa, dare origine a comportamenti opportunistici o, comunque, precludere la possibilità di effettuare, a distanza di tre mesi dal fatto, verifiche tecniche circa l'origine e la natura della problematica segnalata, con ovvie conseguenze sfavorevoli per gli stessi utilizzatori, oltre che per gli operatori.

Si auspica, pertanto, che la previsione in discorso venga modificata, prevedendo che gli indennizzi non possano essere erogati in favore degli utenti che non abbiano segnalato il presunto disservizio tempestivamente e, comunque, non oltre trenta giorni dal momento della sua conoscenza, o da quello in cui avrebbero potuto acquisirne la conoscenza usando l'ordinaria diligenza.

**- Sull'articolo 13 (ex art. 12)**

La nuova disposizione, in considerazione della diversa utilità sociale svolta dai servizi televisivi rispetto agli altri servizi di comunicazione elettronica, prevede, condivisibilmente, specifici parametri di calcolo per gli indennizzi liquidabili in favore degli utenti della *pay tv* nei casi di *ritardo nell'attivazione del servizio* o di (*ingiustificata*) *sospensione amministrativa dell'utenza* (€ 3,00 per ogni giorno di disservizio).

Al fine di conferire omogeneità al nuovo testo e di prevenirne una distorta applicazione, occorre che la graduazione degli indennizzi in favore degli utenti di *pay tv* sia prevista anche in relazione alle ipotesi (contemplate dagli attuali artt. 3 e 4, divenuti,



nel nuovo testo, gli artt. 4 e 5) di *ritardata attivazione* o di (*ingiustificata*) *disattivazione* di *servizi* (televisivi) *accessori* o *gratuiti*, rispetto ai quali il testo in consultazione non prevede specifici parametri (e specifiche soglie massime), differenti da quelli applicabili in relazione ai servizi telefonici e di accesso alla rete *internet*.

Per le medesime esigenze di *coerenza* ed *equità* del provvedimento regolatorio, occorrerebbe prevedere specifici parametri di calcolo degli indennizzi per i casi di *malfunzionamento del servizio* contemplati dall'art. 6 (ex art. 5) del regolamento, che, ove applicato nei confronti degli utenti di *pay tv* nella sua versione attuale, assicurerebbe agli stessi, a fronte di disservizi *meno gravi* rispetto a quelli contemplati dagli artt. 4 (ex 3) e 5 (ex 4), indennizzi di entità (significativamente) *superiore* (€5 per ogni giorno di *malfunzionamento* del servizio, a fronte degli €3/giorno previsti dal nuovo testo per i casi di *ritardo nell'attivazione del servizio* o di *sospensione ingiustificata dell'utenza*).

**- Sull'art. 6 della delibera n. 79/09/CSP**

La modifica proposta prevede l'obbligo, per gli operatori, di istituire un numero telefonico esclusivamente dedicato alla ricezione dei reclami; a parere dell'Ufficio, tale rimedio dovrebbe consentire di risolvere alcune difficoltà lamentate dagli utenti (in sintesi, complessità degli alberi di navigazione degli "ivr" e tempi di attesa troppo lunghi).

L'esponente condivide l'esigenza di garantire ai clienti servizi di informazione ed assistenza tempestivi ed efficaci, ma dubita fortemente che la previsione di recapiti telefonici diversi a seconda delle varie esigenze degli utenti possa effettivamente migliorare le attuali *performances* di *customer care*.

Infatti, alla luce dell'esperienza maturata, si ritiene che un eventuale sdoppiamento del canale telefonico possa determinare effetti di disorientamento per i



clienti, ai quali sarebbe richiesto, prima di contattare la società, una verifica preventiva di quale dei due numeri è effettivamente idoneo recepire le richieste di informazioni o di generica assistenza, e quale può, invece, essere utilizzato per formalizzare un (formale) reclamo.

In questo senso, la disponibilità di due numeri telefonici, lungi dal procurare gli effetti deflattivi auspicati, potrebbe generare ritardi e difficoltà che, al momento, non investono, se non in misura del tutto marginale, il processo di *customer care* allestito da Mediaset Premium (che si articola su varie piattaforme, ivi compreso il sito *web* del servizio, ma con previsione un unico recapito telefonico).

Si auspica, pertanto, che la modifica ipotizzata possa essere rimeditata, non essendo, di per sé, foriera di vantaggi per gli utenti.

Con l'auspicio di poter meglio illustrare le osservazioni che precedono nel corso dell'audizione che l'Ufficio vorrà, eventualmente, fissare, si rimane a disposizione per qualunque approfondimento fosse ritenuto necessario.

Molti cordiali saluti.

Mediaset Premium S.p.A.  
(Direzione Regolamentazione e  
Adempimenti Istituzionali Mediaset)  
Luigi Pinetto

