

DELIBERA N. 51/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.S./RTI S.P.A. (INFINITY - MEDIASET PREMIUM)
(SMA14/803073/2026)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 2026;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente P.S. del 10 gennaio 2026;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 06/07/2024 l'utente ha inviato *“un reclamo a Mediaset Infinity per potere utilizzare i 2 codici da 6 mesi ciascuno (A42N11H4Nxxx, A42ATTBBDxxx) consecutivamente per un totale di 12 mesi totali”*;
- b. *«non è mai pervenuto riscontro da parte di Mediaset Infinity facendo quindi perdere il diritto di usufruire della promozione Vodafone»*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: *«300€ per la mancata risposta al reclamo e 300€ come costi di procedura/monito sanzionatorio»*.

2. La posizione dell'operatore

RTI S.P.A. non ha depositato memorie, ma in replica all'integrazione dell'istante, ha rappresentato che *«la richiesta inoltrata dall'istante a RTI non riveste tali caratteristiche in quanto è una mera domanda volta a capire se dei codici Vodafone siano cumulabili su contratto Infinity. Il che non può essere considerato un reclamo. Va da sé, pertanto, che le richieste in tale sede avanzate dovranno essere integralmente rigettate»*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, premesso che ai sensi dell'articolo 1, lettera q) dell'allegato A alla delibera n. 255/24/CONS si qualifica reclamo *“la comunicazione con cui il cliente (o suo delegato, precedentemente comunicato per iscritto dall'utente finale), nelle fasi di sottoscrizione, attivazione, vigenza e cessazione di un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, si rivolge direttamente all'operatore per chiedere la risoluzione di una problematica attinente alla esecuzione del contratto, attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata, compresa la ritardata soluzione di un disservizio oggetto di segnalazione”*, la missiva inviata dall'utente il 06/07/2024, in atti, non può qualificarsi tale, trattandosi di una mera richiesta di informazioni; pertanto, la richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta di riconoscimento di euro 300,00 a titolo di *«costi di procedura/monito sanzionatorio»* in quanto, fermo restando che l'attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e operatori di

comunicazioni elettroniche non ha alcuna funzione sanzionatoria, la definizione delle controversie a mezzo piattaforma *Conciliaweb* è gratuita e non risultano documentate spese giustificate nel fascicolo.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente P.S. nei confronti di RTI S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 22 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella