

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.116

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Avolio xxxxx c/ Mediaset RTI xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 09/07/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, " Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: " Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 9 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 12517, con cui il Sig. Avolio xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Mediaset RTI xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 15 marzo 2012 (prot. n. 13495), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. xxxxx Avolio, dichiara di avere in corso una controversia con l'operatore di comunicazioni elettroniche Mediaset RTI xxx. ed espone quanto segue:

- in data 13 febbraio 2009, l'istante stipulava un contratto di abbonamento Mediaset premium per servizi televisivi a pagamento;
- ben presto il decoder manifestava problemi di ricezione del segnale per la visione dei servizi suddetti e, dopo aver segnalato l'inconveniente al servizio clienti dell'operatore, l'istante scopriva che la zona del suo domicilio non era soggetta a copertura;
- l'utente, di conseguenza, inoltrava disdetta dal contratto con raccomandata a.r. del 26 agosto 2011;
- durante il periodo del malfunzionamento, protrattosi per circa sei mesi, l'utente provvedeva in ogni caso, al pagamento delle fatture ed attendeva, inutilmente, assistenza e riscontro ai propri reclami (allega copia del reclamo inoltrato con missiva del 7 ottobre 2011).

Per quanto sopra, il ricorrente chiede un provvedimento di definizione della presente controversia che condanni l'operatore alla liquidazione di un congruo indennizzo per i disservizi subiti, al rimborso di tutte le fatture pagate ed al riconoscimento delle spese di procedura.

L'operatore Mediaset RTI, tempestivamente costituito, ha così argomentato e controdedotto:

- conferma quanto già comunicato in occasione dell'esperienza del tentativo di conciliazione e, precisamente, che il contratto in questione è stato risolto con effetto dal 26 ottobre 2011, che si è provveduto allo storno, in favore dell'utente, delle fatture insolute e che null'altra pretesa avanzerà nei riguardi dell'utente medesimo;
- si rende disponibile a rimborsare al ricorrente la somma di € 34,60, corrispondente all'importo dallo stesso versato a fronte del contratto già risolto;
- respinge qualsiasi responsabilità in ordine alla mancata fruizione del servizio, come lamentata dal ricorrente, asserendo di non aver riscontrato, sull'utenza stessa, problemi tecnici o anomalie;
- si rende, comunque, disponibile a corrispondere all'utente l'importo di € 300,00, a titolo di rimborso onnicomprensivo delle spese sostenute e dei disagi sofferti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'istante in data 20 febbraio 2012, si è concluso infruttuosamente, giusto verbale redatto ai termini dell'art. 8, comma 3 del Regolamento all. alla delibera n. 173/07/Cons., per mancata adesione da parte della società Mediaset.

L'udienza di secondo grado è stata omessa perché ritenuta ininfluenza ai fini dell'odierna definizione.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna si incentra sull'asserito inadempimento contrattuale della società Mediaset RTI, consistente nel malfunzionamento/interruzione dei servizi erogati e nel mancato riscontro ai reclami.

Risulta provato che tra le parti è stato sottoscritto un contratto di abbonamento per servizi televisivi a pagamento, decorrente dal mese di febbraio 2009 e che lo stesso risulta essere stato risolto con effetto dal 26 ottobre 2011.

2.1 Con riferimento alla richiesta di storno/rimborso.

Si prende atto della volontà manifestata dall'operatore, che dichiara di avere provveduto allo storno delle fatture insolute e si impegna a rimborsare la somma di € 34,60, corrispondente all'importo versato dall'utente nel periodo compreso tra il 29 settembre 2011 (data in cui il contratto avrebbe dovuto essere risolto) ed il 26 ottobre 2011 (data dell'effettiva risoluzione contrattuale). Pertanto, si stabilisce che la società resistente corrisponda all'utente il rimborso della suddetta somma e provveda, qualora non lo avesse già fatto, allo storno integrale di tutte le fatture insolute ed all'azzeramento della posizione debitoria del medesimo.

Quanto alla richiesta di rimborso, avanzata dall'utente e concernente non meglio precisate fatture che questi avrebbe pagato nel periodo di disservizio, la stessa non merita accoglimento, in quanto trattasi di dichiarazione generica e non supportata da alcun elemento probatorio.

2.2 Con riferimento al malfunzionamento/interruzione dei servizi erogati.

Il disservizio lamentato dall'istante, che avrebbe indotto il medesimo a richiedere la risoluzione del contratto sin dal mese di agosto 2011, risulta solo genericamente contestato dall'operatore resistente, il quale si limita a dichiarare che l'asserito disservizio non è ad esso imputabile, ma non fornisce a questo Comitato alcun valido elemento probatorio che valga ad escluderne o a limitarne la responsabilità.

A questo riguardo si deve rilevare che le norme vigenti (in particolare, la delibera Agcom n. 179/03/CSP., ma anche la carta dei servizi dell'operatore RTI Mediaset) impongono agli operatori di comunicazioni elettroniche l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti e di ripristinare guasti ed interruzioni nel più breve termine e con il minimo disagio per i clienti. La carta dei servizi dell'operatore RTI Mediaset si impegna a garantire la continuità di diffusione del servizio all'interno delle Aree di Copertura ed, a seguito di interruzioni, a ripristinare la corretta erogazione del servizio entro le ventiquattro ore successive.

Dall'istruttoria emerge che, per un verso, l'operatore si è limitato genericamente a respingere qualsiasi addebito, senza nulla allegare a propria difesa, al fine di escludere o circoscrivere il proprio inadempimento contrattuale nell'intera vicenda qui considerata e, per altro verso, il ricorrente non dimostra alcunché con riferimento alla durata del disservizio medesimo. Sicché il disagio da questi patito non è apprezzabile con riguardo al tempo trascorso. In ogni caso, non può sottacersi che la normativa sopra richiamata impone agli operatori la somministrazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti.

Pertanto, considerata la situazione nel suo complesso, si ritiene che la domanda di indennizzo di parte ricorrente meriti accoglimento, sia pure nei termini sotto precisati.

Infatti, atteso che non è stata fornita dall'istante alcuna prova circa la durata del disservizio occorso, la stessa non può che essere stabilita da questo Comitato in via equitativa. In conclusione, si dispone che la società resistente versi al ricorrente un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di che trattasi, per il periodo intercorrente tra il mese di luglio 2011 ed il mese di ottobre 2011 (data di risoluzione del contratto, come dichiarato dall'operatore). Il parametro giornaliero è fissato in € 5,00, come stabilito dall'art. 5, all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

2.3 Con riferimento al mancato riscontro ai reclami.

L'istante lamenta carenza di assistenza e di riscontro ai propri reclami ed esibisce agli atti una propria segnalazione inoltrata all'operatore il 7 ottobre 2011. A norma della propria Carta servizi, RTI si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle segnalazioni/reclami degli utenti entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione degli stessi.

In proposito nulla adduce l'operatore a sua difesa. Dall'istruttoria è, altresì, emerso che questi non ha neppure partecipato all'udienza di conciliazione, del che si è dato conto in premessa.

Ciò stante, si ritiene che la richiesta di indennizzo di parte utente meriti accoglimento. L'indennizzo, calcolato per il periodo dal 6 novembre 2011 a tutto il 9 marzo 2012 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi 124 giorni, è fissato nella misura di € 1,00 al giorno, come disposto dall'art. 11, all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento nei termini sotto precisati;

Stabilito che la società RTI Mediaset xxx debba provvedere, in favore del ricorrente:

- a) al rimborso della somma di € 34,60 e (qualora non vi avesse già provveduto) allo storno integrale di tutte le fatture insolute con azzeramento della posizione debitoria dell'istante;
- b) all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio erogato, dal 1 luglio 2011 al 26 ottobre 2011, per complessivi 118 giorni, per un ammontare di € 590,00 (cinquecentonovanta/00);
- c) all'indennizzo da mancata risposta al reclamo, dal 6 novembre 2011 a tutto il 9 marzo 2012, per complessivi 124 giorni, per un ammontare di € 124,00 (centoventiquattro/00);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore RTI Mediaset S.p.A. nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore RTI Mediaset xxx. è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. xxxxx Avolio, mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi e ad effettuare gli adempimenti sotto indicati:
 - a) rimborso della somma di € 34,60 e (qualora non vi avesse già provveduto) storno integrale di tutte le fatture insolute ed azzeramento della posizione debitoria dell'istante;
 - b) indennizzo per il malfunzionamento dei servizi erogati, dal 1 luglio 2011 al 26 ottobre 2011, per complessivi 118 giorni, per un ammontare di € 590,00 (cinquecentonovanta/00);
 - c) indennizzo da mancata risposta al reclamo, dal 6 novembre 2011 a tutto il 9 marzo 2012, per complessivi 124 giorni, per un ammontare di € 124,00 (centoventiquattro/00);
 - d) € 100,00 (cento/00) per spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale