

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.119

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Iacobino xxxxx c/ RTI Mediaset 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 19 aprile 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 19370, con cui il Sig. Iacobino xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società RTI Mediaset 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 27 aprile 2012 (prot. n. 20107), 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. Iacobino xxxxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società RTI Mediaset xxx ed, a tal fine, dichiara:

- di aver attivato, in data 2 maggio 2011, un contratto di abbonamento con il predetto operatore, in modalità *easy pay*;
- di avere constatato la difficoltà di ricezione del segnale per la mancata visione dei pacchetti *mediaset premium* e di aver provveduto all'inoltro di una segnalazione al servizio clienti della società;
- di avere inoltrato, successivamente, una lettera di recesso dal contratto (a causa del disservizio sopra rilevato) a mezzo raccomandata a.r. del 28 giugno 2011;
- che, nonostante la disdetta, nel mese di agosto 2011, si avvedeva di un prelievo sul proprio conto bancoposta, della somma di € 80,06, per il contratto disdetto, che gli appariva del tutto arbitrario ed ingiustificato;
- che, di conseguenza, formalizzava all'operatore una diffida, in data 10 agosto 2011, con contestuale richiesta di rimborso, che tuttavia era destinata a non sortire alcun effetto;
- che sulla controversia veniva esperito, infruttuosamente, il tentativo di conciliazione presso questo Corecom, che si concludeva con verbale di mancata conciliazione redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento approvato con delibera 173/07/Cons;
- che, in aggiunta a quanto segnalato, gli perveniva, in data 16 gennaio 2012, una diffida da parte di una Società di recupero crediti in ordine al mancato pagamento della fattura RTI n. xxxxx del 8 settembre 2011.

Per tutto quanto sopra, l'istante, lamentando l'addebito di somme, da parte della società RTI, nonostante la propria manifesta volontà di recesso dal contratto, chiede il rimborso di tutte le somme indebitamente prelevate dal proprio conto corrente in relazione al contratto in questione e gli indennizzi per i disservizi subiti (mancata visione dei pacchetti *gallery* e calcio; mancata risposta al reclamo/diffida; mancata cessazione del servizio e persistente fatturazione, nonostante disdetta; pratica commerciale scorretta).

Esibisce agli atti copia del contratto stipulato con RTI Mediaset in data 2 maggio 2011, nonché copia degli estratti di conto corrente e di tutta la documentazione su richiamata.

La società RTI Mediaset non si è avvalsa della facoltà di presentare memorie a sua difesa.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

La fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'udienza di discussione relativa al presente procedimento non si è tenuta, in quanto ritenuta ininfluenza ai fini della decisione.

2. Riguardo al merito.

La questione di cui si controverte nel presente procedimento riguarda l'inadempimento contrattuale dell'operatore RTI Mediaset per malfunzionamento/cattiva erogazione del servizio offerto, mancata risposta ai reclami ed addebito somme nonostante la disdetta dal contratto.

Anzitutto, risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione per la fornitura di servizi televisivi in modalità *easy pay*, attivo dal 2 maggio 2011 e disdetto con effetto immediato, giusta formale richiesta dell'utente, inoltrata all'operatore con raccomandata a.r. in data 28 giugno 2011. Nella suddetta richiesta l'istante adduce a motivo del recesso la scarsa ricezione del segnale televisivo nella propria zona di residenza e, pertanto, l'inadempimento contrattuale del gestore.

2.1 Circa il malfunzionamento/cattiva erogazione del servizio offerto.

Il disservizio lamentato dall'utente risulta comprovato da un'apposita certificazione tecnica, datata 20 giugno 2011, in cui si attesta che la potenza del segnale televisivo di Mediaset premium, rilevata nell'abitazione dell'odierno istante, non consente la ricezione ottimale del segnale al fine di poter rendere visibili i programmi irradiati dai suddetti canali a pagamento.

In proposito, la Carta servizi della società RTI Mediaset garantisce, all'art. 6.6, degli standard di qualità per la fornitura dei servizi offerti agli utenti e riconosce agli stessi la facoltà richiedere il rimborso delle somme versate. Infatti, *"Il Servizio Clienti, qualora verifichi la sussistenza del diritto al rimborso e dell'effettivo disservizio, provvederà a riconoscere sul Corrispettivo dovuto dal Contraente un accredito pari al valore del/i Pacchetto/i non fruito/i rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del Servizio"*.

Nella fattispecie, l'utente dimostra l'esistenza del lamentato disservizio ed esibisce agli atti copia dei successivi reclami/segnalazioni inoltrati all'operatore. Tuttavia Mediaset nulla replica al riguardo, né all'odierno utente, né a questo Comitato, non essendosi avvalsa della facoltà di depositare memorie e documentazione probatoria a supporto.

Stante quanto sopra delineato, la domanda dell'istante merita accoglimento, perciò si stabilisce, in suo favore, il rimborso di tutte le somme prelevate dall'operatore RTI Mediaset, per il contratto di abbonamento di che trattasi, dal mese di giugno 2011 in avanti. Inoltre, conformemente a quanto previsto dall'art. 5, comma 2, all. A alla delibera n. 73/11/Cons., che così recita *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio...o di mancato rispetto degli standard qualitativi"*, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento, si stabilisce che l'operatore RTI Mediaset corrisponda al ricorrente il suddetto indennizzo per il periodo dal 2/5/2011 al 28/6/2011, per complessivi 58 giorni di disservizio.

2.2 Circa il mancato riscontro ai reclami.

In base a quanto stabilito nella stessa carta servizi, *"RTI si impegna a dare risposta (positiva o negativa) alle richieste di rimborso entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della richiesta nel 98% dei casi"*. Dalla documentazione risultante agli atti si evince che il ricorrente ha inoltrato richiesta di recesso dal contratto di abbonamento (28 giugno 2011) e richiesta di rimborso/diffida in data 10 agosto 2011. Non risulta che a tali suddette richieste si sia dato riscontro da parte dell'operatore qui considerato; sicchè, la richiesta del ricorrente, intesa ad ottenere un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, merita accoglimento. L'indennizzo, calcolato per il periodo dal 9 settembre 2011 a tutto il 19 aprile 2012 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi 223 giorni, è fissato nella misura di € 1,00 al giorno, come disposto dall'art. 11, all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

2.3 Circa l'addebito di somme nonostante la disdetta.

Risulta provato che la società qui in discorso ha disatteso la richiesta di recesso del ricorrente, formulata con effetto immediato, ed ha continuato ad emettere fatture nei suoi confronti, come risulta dall'estratto conto bancario esibito a cura del medesimo e da ulteriore documentazione prodotta agli atti. Si rileva, quindi, l'esistenza di un addebito di € 80,46 in data 5 agosto 2011 ed un sollecito di pagamento, datato 16 gennaio 2012, di € 45,46, per la fattura RTI emessa in data 8 settembre 2011.

Va osservato che la normativa di settore, riconosce agli utenti il diritto di recedere liberamente dai contratti, senza vincoli temporali, salvo il rispetto di un termine di preavviso non superiore a 30 giorni (art. 1, comma 3, Legge n. 40/2007). La violazione delle norme sull'esercizio del diritto di recesso e la pretesa, da parte del gestore, di

prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non usufruiti, integra una condotta vessatoria, a norma della vigente disciplina posta a tutela dei diritti del consumatore. L'accertamento delle eventuali responsabilità compete, ove richiesto, all'Antitrust.

Ciò premesso, si stabilisce che la somma di € 80,46, prelevata dal conto corrente dell'odierno utente, venga rimborsata al medesimo da parte dell'operatore RTI Mediaset, conformemente a quanto già disposto al precedente capoverso 2.1, e che la fattura di € 45,46 (e le altre, eventualmente, emesse successivamente alla disdetta) venga interamente stornata.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che l'odierno ricorso meriti accoglimento e che la società RTI Mediaset xxx provveda ai sotto elencati adempimenti in favore del ricorrente:

- a) rimborso di tutte le somme prelevate dal mese di giugno 2011 in avanti, per il contratto di abbonamento di che trattasi, incluso il rimborso della somma di € 80,46;
- b) indennizzo di € 145,00 (centoquarantacinque/00) per irregolare/discontinua erogazione del servizio/ mancato rispetto degli standard qualitativi, per il periodo dal 2/5/2011 al 28/6/2011, per complessivi 58 giorni;
- c) indennizzo di € 223,00 (duecentoventitre/00) da mancata risposta ai reclami, per il periodo dal 9 settembre 2011 a tutto il 19 aprile 2012 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi 223 giorni;
- d) storno della fattura n. xxxxx del 8 settembre 2011, di € 45,46 (e delle altre, eventualmente, emesse successivamente alla disdetta), con azzeramento della posizione debitoria del ricorrente e ritiro, a cura e spese dell'operatore, della relativa pratica dalla società di recupero crediti;

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 xxx 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. Iacobino xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati e a dare esecuzione agli adempimenti prescritti:
 - a) rimborso di tutte le somme prelevate dal mese di giugno 2011 in avanti, per il contratto di abbonamento di che trattasi, incluso il rimborso della somma di € 80,46;
 - b) indennizzo di € 145,00 (centoquarantacinque/00) per irregolare/discontinua erogazione del servizio/ mancato rispetto degli standard qualitativi, per il periodo dal 2/5/2011 al 28/6/2011, per complessivi 58 giorni;
 - c) indennizzo di € 223,00 (duecentoventitre/00) da mancata risposta ai reclami, per il periodo dal 9 settembre 2011 a tutto il 19 aprile 2012 (data di deposito dell'istanza di definizione), per complessivi 223 giorni;
 - d) storno della fattura n. xxxxx del 8 settembre 2011, di € 45,46 (e delle altre, eventualmente, emesse successivamente alla disdetta), con azzeramento della posizione debitoria del ricorrente e ritiro, a cura e spese dell'operatore, della relativa pratica dalla società di recupero crediti;

- e)corresponsione di € 100,00 (cento/00) per le 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