



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 17

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pizzimenti c/ RTI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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”;

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 04/06/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 7075, con cui il Sig. Pizzimenti ha chiesto l’intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società RTI, 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 09/06/2010 (prot. n. 4620), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8331 del 29/11/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 09/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 09/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente Pizzimenti, sottoscrittore di un contratto di abbonamento per un servizio di pay-tv con la società RTI , denominato "Mediaset Premium" , dichiara che, nonostante il regolare pagamento di tutte le fatture tramite RID bancario, il servizio in questione risulta interrotto a far data dal 13/12/2009. Contattato immediatamente il servizio clienti della società RTI, l'utente scopriva che la propria tessera era intestata ad altro cliente, che risultava moroso per il servizio di pay-tv da lui fruito, e che l'unica soluzione per risolvere detto problema sarebbe stata la emissione di una nuova tessera a lui intestata. Il ricorrente vi acconsentiva ed in data 30/12/2009 riceveva la nuova tessera e contestualmente la fattura n. 10904582908 del 10/12/2009, inerente la tessera precedente, che tuttavia il ricorrente provvedeva a saldare. Nella stessa data, il sig. Pizzimenti dichiara di avere constatato che gli era stato attivato il pacchetto "Reality-Amici 2010 e GF10", mai fruito e mai richiesto, dell'importo di euro 20,00.

L'operatore di turno del servizio clienti, nuovamente contattato dal sig. Pizzimenti, affermava che entro 15 minuti dall'attivazione della nuova tessera, il segnale interrotto sarebbe stato ristabilito, invece, fino al 20/1/2010 l'utente rimaneva senza alcun servizio, ne faceva reclamo a mezzo fax e tramite raccomandata A.R. del 21/01/2010, che non sortivano alcun effetto.

Di conseguenza l'utente ha presentato istanza di conciliazione a questo Corecom, con propria nota in data 17/3/2010, chiedendo, tra l'altro, la risoluzione del contratto *de quo*.

In data 22/04/2010 il procedimento conciliativo si concludeva con un verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Con istanza depositata al prot. Corecom n. 7075 del 04/06/2010, il sig. Pizzimenti ha adito questo Corecom, chiedendo un provvedimento di definizione della controversia in atto con la società società RTI .

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione allegata è emerso che:

- il servizio di pay-tv di che trattasi risulta interrotto dal 13/12/2009 alla data di presentazione dell'istanza di definizione dell'odierna controversia;
- l'utente dichiara di avere pagato la fattura n. 10904582908 del 10/12/2009 per un servizio mai fruito;
- dichiara, altresì, che risulta essere stato attivato il pacchetto "Reality-Amici 2010 e GF10", mai richiesto;
- dichiara, infine, di avere ricevuto la fattura n. 11002597670 del 09/04/2010 (periodo aprile/maggio 2010) per un servizio non usufruito;
- che nessun riscontro è stato dato dal suddetto gestore, nonostante ripetuti reclami e la presentazione dell'istanza di conciliazione.

Per quanto sopra esposto, il ricorrente ha chiesto all'operatore convenuto:

- 1) la risoluzione del contratto;
- 2) una somma risarcitoria, quantificabile in euro 250,00, per i disagi subiti e le spese sostenute (fax, raccomandate, telefonate a pagamento) a causa dei lamentati disservizi;
- 3) il rimborso di euro 64,85 per la fattura n. 10904582908 del 10/12/2009, già pagata;
- 4) l'annullamento della fattura n. 11002597670 del 09/04/2010, di euro 48,85.

La società RTI non ha depositato alcuna memoria difensiva agli atti del presente procedimento, tuttavia il legale dell'utente, presente innanzi a questo Corecom nel giorno dell'udienza di discussione del 09/12/2010, ha esibito una nota del 23/6/2010, a firma del legale della società RTI, in cui si dà atto che la stessa ha provveduto a risolvere il contratto con l'odierno ricorrente e ad annullare le fatture insolite, impegnandosi, contestualmente, ad emettere un assegno in favore del medesimo a titolo di rimborso, per l'importo di euro 64,85. Tali impegni, tuttavia, non risultano essere stati onorati dalla società suddetta.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si dà atto che la società convenuta è rimasta assente sia nella fase conciliativa, sia all'udienza di discussione relativa all'odierna controversia; l'utente ha invece partecipato all'udienza di discussione del 09/12/2010 a mezzo di un proprio legale.

Con riferimento al merito:

il ricorrente dichiara (e la società convenuta non oppone alcuna contestazione al riguardo) che il servizio di pay-tv dedotto in contratto risulta essere stato interrotto dal 13/12/2009 in avanti per un disguido imputabile esclusivamente all'operatore. In proposito, le condizioni generali di fornitura del servizio Premium Easy pay prevedono che l'operatore garantisca la qualità e la continuità del servizio, impegnandosi a ripristinarne la corretta erogazione, di norma, entro le 24 ore successive all'interruzione stessa (art. 12); inoltre eventuali modifiche nella trasmissione dei contenuti dei pacchetti offerti o la interruzione degli stessi comporta a carico dell'operatore l'obbligo di darne comunicazione scritta ai clienti con adeguato preavviso (art. 14); infine la variazione dei contenuti dei pacchetti comporta a carico dell'operatore l'obbligo di comunicazione scritta ai contraenti con preavviso di 90 giorni (art. 15).

Stando alle dichiarazioni dell'istante, non contestate dall'operatore, si rileva che quest'ultimo ha interrotto l'erogazione del servizio a causa di una morosità imputabile ad un diverso utente e che, per tale ragione, il servizio è rimasto interrotto per un tempo superiore allo standard (24 ore) di cui al suindicato art. 12. Si aggiunga che il servizio è rimasto sospeso anche dopo l'attivazione della nuova tessera richiesta dall'utente. Per tale disservizio l'art. 19 delle condizioni generali di fornitura del servizio Premium Easy pay riconosce all'utente il diritto ad un rimborso pari al valore del pacchetto non fruito rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del servizio stesso. Ciò premesso, considerato che il servizio di che trattasi risulta interrotto dal 13/12/2009 in avanti e che l'utente ha dichiarato di avere saldato la fattura n. 10904582908 del 10/12/2009, di euro 64,85 (comprensiva dell'importo di euro 20,00 per l'attivazione non richiesta del pacchetto "Reality-Amici 2010 e GF10"), si ritiene che la società convenuta debba corrispondere allo stesso il rimborso dell'importo di euro 64,85 relativo alla fattura suddetta, emessa e pagata, nonché a stornare l'ulteriore fattura n. 11002597670 del 09/04/2010, di euro 48,85, riferita al periodo aprile/maggio 2010, e corrispondere, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, un importo pari al valore del pacchetto offerto rapportato alla durata di effettiva mancata fruizione del servizio stesso (art. 19). Similmente è accoglibile la richiesta di risoluzione contrattuale avanzata dal ricorrente per gli inadempimenti di che trattasi.

Resta, infine, da considerare il disagio derivante dalla inerzia del gestore a fronte dei numerosi reclami avanzati dall'utente a mezzo di fax, raccomandate, telefonate a pagamento; tale inerzia risulta essersi protratta fino al 23/6/2010, data in cui l'utente dichiara di avere ricevuto una nota da parte dell'operatore ed in cui quest'ultimo ha dimostrato di interloquire con l'utente stesso (assumendosi degli impegni che, peraltro, non risultano essere stati onorati). In proposito le su richiamate condizioni generali di fornitura del servizio Premium Easy pay (art. 19) prevedono che l'operatore fornisca una risposta positiva o negativa alle richieste di rimborso entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa. L'utente ha dichiarato di avere ripetutamente inviato reclami

(mediante fax, telefonate a pagamento ed una raccomandata del 21/01/2010), tutti rimasti senza riscontro, incluso il fallito tentativo di conciliazione del 22/4/2010. In mancanza di una espressa previsione, nella carta dei servizi dell'operatore, che contempra l'indennizzo da mancata risposta al reclamo, si ritiene equo applicare, in via analogica, il criterio di cui all'art. 19 delle condizioni generali di fornitura e corrispondere un importo pari al valore del pacchetto pagato dall'utente, rapportato alla durata del disagio subito.

Ritenuto, in ragione delle considerazioni sopra esposte, che le richieste dell'odierno istante sono da ritenersi meritevoli di accoglimento;

Considerato che la società RTI ha interrotto, a far data dal 13/12/2009 sino alla presentazione dell'istanza di definizione dell'odierna controversia, l'erogazione del servizio dedotto in contratto e che, pertanto, l'utente ha diritto al rimborso dell'importo di euro 64,85 relativo alla fattura n. 10904582908 del 10/12/2009, nonché allo storno dell'ulteriore fattura n. 11002597670 del 09/04/2010, di euro 48,85, riferita al periodo aprile/maggio 2010, e ad una somma, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, dell'importo di complessivi euro 144,00 (centoquarantaquattro/00), pari al valore del pacchetto offerto rapportato alla durata di effettiva mancata fruizione del servizio stesso;

Dato atto che, per le motivazioni suesposte, l'anzidetto operatore è tenuto ad accettare la richiesta di parte istante di risoluzione contrattuale;

Considerato, altresì, che la società anzidetta non ha dato riscontro ai reiterati reclami dell'utente e che, pertanto, lo stesso ha diritto al relativo indennizzo, da commisurarsi, per analogia, al parametro di cui all'art. 19 delle condizioni generali di fornitura, con abbattimento dei primi 30 giorni dalla data del reclamo, per l'importo di euro 120,00 (centoventi/00);

Considerato 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 il ricorrente dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore RTI nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore RTI è tenuto a:
 - a. liquidare in favore dell'utente, sig. Pizzimenti, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di cui in premessa;
 - b. rimborsare l'importo di euro 64,85 relativo alla fattura n. 10904582908 del 10/12/2009;
 - c. stornare l'ulteriore fattura n. 11002597670 del 09/04/2010, di euro 48,85, riferita al periodo aprile/maggio 2010;

- d. corrispondere al predetto utente l'indennizzo di euro 120,00 (centoventi/00) per la mancata risposta al reclamo;
 - e. risolvere il contratto intercorrente con l'odierno istante;
 - f. corrispondere all'utente l'ulteriore somma di euro 200,00 (duecento/00), a titolo di rimborso per le spese della presente 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 RTI 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 Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale