

CO.RE.COM. CAL/OE

DELIBERAZIONE N.04 del 30 gennaio 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RivaH xxxx c/ Mediaset Premium – codice cliente xxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30 gennaio 2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; Visti:

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";

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;

il 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- Co. Re.Com e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 07 novembre 2016, n. 43444 di protocollo;

Vista la nota del 10 novembre 2016, prot. n.44232, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha lamentato che:

- 1) *Nel mese di febbraio 2016, aderiva ad una proposta commerciale denominata " Premium Club", comprensiva dei pacchetti calcio e sport, per un importo mensile pari ad € 160,00 circa oltre Iva;*
- 2) *una volta ricevuta la scheda necessaria per la fruizione dei servizi a pagamento Mediaset, l'istante, però, sin da subito, constatava che la qualità del segnale nella zona in cui è ubicato il servizio commerciale di Sua proprietà non era ottimale. In virtù di ciò, pertanto, contattava sia un tecnico di fiducia, sia l'assistenza del Servizio Clienti, al fine di individuare una soluzione che consentisse una visione corretta dei canali;*
- 3) *l'iter descritto si protraeva per circa un mese e mezzo, in quanto venivano effettuati una serie di tentativi di posizionamento dell'antenna, al fine di individuare il punto di ricezione dei segnali migliore;*
- 4) *pur troppo tutti i tentativi effettuati si rivelavano vani, atteso che, durante la visione dei canali, spesso il segnale era disturbato, non consentendo – di fatto – ai clienti dell'esercizio commerciale di fruire correttamente del servizio reso;*
- 5) *ricevute le prime fatture inviate da Mediaset, l'istante constatava che le stesse si discostavano totalmente dagli importi e dalle modalità di invio comunicate all'atto della stipula del contratto, in quanto, invece di pagare i consumi mensili dovuti in ragione del contratto stipulato, le stesse contenevano spesso e volentieri anticipi sulle mensilità e /o duplicazione/annullamento di importi già richiesti e/o di importi dovuti. Nello specifico la prima fattura conteneva l'anticipo abbonamento premium per € 122,00; la seconda, oltre a contenere l'anticipo di due mensilità – mai comunicato e/o prospettato all'utente – prevedeva il rimborso del succitato "anticipo abbonamento premium", con contestuale decurtazione della medesima cifra poc'anzi restituita, questa volta, a titolo di " Attivazione Club – 100€ una tantum" che però, stranamente non veniva addebitato per € 100,00 comunicati nel dettaglio fatture;*
- 6) *la terza fattura, viceversa, non solo veniva emessa nonostante ci fosse stata la cessazione del contratto ma, addirittura, conteneva per l'ennesima volta, l'anticipo delle mensilità giugno/luglio 2016;*
- 7) *che alla luce di quanto ut supra narrato, pertanto, la ricorrente si vedeva costretta, per come già anticipato, non per scelta, ma in virtù dell'impossibilità oggettiva di fruire dei servizi attivi sul proprio abbonamento e alla luce dei problemi nell'emissione delle fatture citati in narrativa – a comunicare, dopo appena due mesi dall'adesione alla citata proposta commerciale, a Mediaset Premium il recesso dal contratto;*
- 8) *che tutta la procedura veniva concordata con il servizio clienti, prontamente contattato dall'istante, anche al fine di avere contezza dei costi afferenti al recesso*
- 9) *nonostante, però, le rassicurazioni del caso, in data 26.Luglio2016, veniva recapitata la fattura n. 11607175XXX per € 2.002,38 illegittima sotto tutti i profili atteso che, in contrasto con quanto comunicato dal Servizio Clienti all'istante, oltre al "Recupero sconti fruiti in promozione", vi era la dicitura " addebito canone in scadenza Abbonamento premium Club per € 2.258,20 oltre Iva, interamente formati – de facto- da penali per recesso anticipato e con i quali Mediaset Premium pretendeva, nonostante avesse interrotto l'erogazione di tutti i servizi, che l'istante pagasse ugualmente i canoni fino alla scadenza del contratto, il tutto – lo si ribadisce – senza poter usufruire di detto servizio, posto che Mediaset aveva già provveduto a chiudere il contratto in essere,*
- 10) *vani risultavano tutti i reclami sporti, atteso che il servizio clienti confermava che Mediaset aveva provveduto a chiudere il contratto ma, nonostante ciò, pretendeva ugualmente il pagamento dei canoni alla scadenza, pur senza consentire la fruizione di alcun servizio e, quindi, ostacolando il diritto di recesso.*

In base a tali premesse, il ricorrente ha richiesto:

- 1) *Rimborso anticipi "abbonamento Premium Club" e somme illegittimamente addebitate in fattura;*
- 2) *Rimborso fattura n. 11607175XXX, per € 2.002,38 in quanto illegittima;*
- 3) *5 pese legali;*
- 4) *Indennizzi per le violazioni denunciate.*

2. La posizione dell'operatore Mediaset

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica :

- 1) *l'importo richiesto nella prima fattura di € 122,00 a titolo di "anticipo abbonamento premium" veniva restituito con la seconda fattura nella quale è stata addebitato l'importo di € 100,00 a titolo di attivazione del servizio che, maggiorato dell'iva come per legge, è pari ad € 122,00 (nulla di "strano" pertanto nel documento contabile menzionato);*
- 2) *Con riferimento alla bimestralità della fatturazione, le Condizioni Generali di Fornitura del Servizio, espressamente sottoscritte da controparte e, pertanto, da ritenersi conosciute ed accettate, (All.1), all'art 4.4, stabiliscono che "Le somme dovute dal Contraente in base al Contratto possono essere pagate in un'unica soluzione; ovvero in modalità rateizzata con cadenza bimestrale e anticipata, secondo la modalità scelta nella richiesta di fornitura del servizio";*
- 3) *Mediaset Premium risolveva definitivamente il contratto in data 13 maggio 2016 e, conseguentemente, con il documento contabile n. 11607175XXX stornava il canone pagato per il periodo 13 maggio 2016 – 30 giugno 2016;*
- 4) *la somma pari ad € 2.002,37 addebitata dalla società contestualmente all'emissione della suddetta fattura n. 11607175XXX, infine è stata legittimamente pretesa in forza delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio.*

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste del ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In relazione alle contestazioni sollevate dal ricorrente circa l'emissione delle fatture n. 11600912XXX e n. 11602660XXX da parte della società resistente, si evidenzia che, agli atti del procedimento definitorio in questione, non risulta alcuna incongruenza tra i documenti contabili sopra menzionati e quanto pattuito dalle parti. In particolare, l'importo della prima fattura di € 122,00, richiesto a titolo di "anticipo abbonamento premium", è stato restituito con la seconda fattura nella quale è stata addebitata la somma di € 100,00, a titolo di attivazione del servizio, che, maggiorata dell'iva dovuta per legge, è pari ad € 122,00.

Pertanto, la richiesta di rimborso della somma di cui alla fattura n. 11600912XXX è infondata e deve essere rigettata.

Quanto alla bimestralità della fatturazione, si ritiene che la società abbia agito nel rispetto del dettato di cui all'art. 4.4 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio ove, in particolare, è specificato che *"Le somme dovute dal Contraente in base al Contratto possono essere pagate in un'unica soluzione; ovvero in modalità rateizzata con cadenza bimestrale e anticipata, secondo la modalità scelta nella richiesta di fornitura del servizio"*. Inoltre, agli atti del procedimento de quo, risulta provato che il ricorrente, unitamente al contratto da sottoscrivere, ha ricevuto il riepilogo dell'offerta, ove sotto la voce modalità di ricezione delle fatture, è specificato che avrebbe ricevuto, sull'indirizzo e-mail comunicato in fase di sottoscrizione dell'abbonamento, le fatture "ogni due mesi".

Per quanto, infine, lamentato dalla società ricorrente rispettivamente alla terza fattura, a seguito di un attento esame degli atti procedurali, è emerso che Mediaset Premium ., in data 13 maggio 2016, ha definitivamente risolto il contratto e, conseguentemente, con il documento contabile n. 11607175XXX ha stornato la somma di cui alla precedente fattura n. 11603953XXX, il cui pagamento era stato addebitato a titolo di "Abbonamento Premium Club" per il periodo 13 maggio 2016 – 30 giugno 2016.

Tanto premesso, deve soffermarsi allora della legittimità dell'addebito dell'importo di € 2.002,38 di cui alla fattura n. 11607175XXX, a seguito dell'esercizio del recesso anticipato da parte del ricorrente. Il venir meno del vincolo contrattuale antecedentemente alla data di scadenza prefissata non può comportare per l'utente lo svantaggio di dover pagare il canone fino alla naturale scadenza del contratto. Infatti, la previsione contrattuale secondo cui in caso di recesso anticipato, il cliente è tenuto a pagare gli importi dovuti a titolo di corrispettivo fino alla scadenza del contratto risulta iniqua. Alla luce di quanto previsto all'art. 1 comma 3 della legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n.7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, i contratti per adesione stipulati, tra l'altro, tra utenti ed operatori, devono prevedere l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, senza spese non giustificate dai costi dell'operatore stesso. L'ambito di applicazione della norma è esteso a tutti i soggetti coinvolti nella sottoscrizione dei contratti per adesione, siano essi professionisti o consumatori, come chiarito dalle *"Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della medesima legge"*. Pertanto, l'articolo 1, comma 3, si applica anche al caso di specie, in quanto trattasi di contratti per adesione, la cui definizione è rinvenibile negli articoli 1341 e 1342 c.c.

In ordine al disposto di cui all'articolo 1, comma 3, della predetta legge, l'addebito in fattura di importi a titolo di corrispettivo fino alla scadenza naturale del contratto, nonostante il recesso da parte dell'utente, risulta ingiustificato, in quanto non si è provato che si trattasse di spese necessitate, sostenute dall'operatore all'atto del recesso stesso.

Di contro, la previsione contrattuale secondo cui all'atto del recesso anticipato l'utente decade dagli sconti di cui ha usufruito durante la vigenza del contratto, appare legittima in ordine alla perdita del cliente..

Sulla scorta delle predette considerazioni, si ritiene, che la società resistente possa trattenere, in relazione alla fattura in argomento, solo la somma di euro 104,66, relativa alla voce "Recupero sconti fruiti in promozione, nonché quella di € 21,60 relativa alla voce "Restituzione Promozione Club – Sconto 30€ al mese fino al 31/05/2016", con conseguente rimborso al ricorrente dell'importo residuo di € 1.876,12.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale per presenziare alle udienze di primo e secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto,

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;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale dell'istanza di definizione avanzata dalla xxxxx Rivah nei confronti di Mediaset Premium, per le motivazioni di cui in premessa e, pertanto, la società resistente sarà tenuta a:

a) rimborsare parzialmente, nella misura di € 1.876,12, (milleottocentosettantasei/12) la fattura n. 11607175XXX,
b) corrispondere la somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

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

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario

F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale