



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.25

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Davi c/ RTI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20 aprile 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 14/10/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10368, con cui il Sig. Davi 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 15/10/2010 (prot. n. 7206), 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. 8332 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:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, Davi , titolare di un contratto di abbonamento (cod.) con l'operatore RTI per la fornitura del servizio Easy Pay/Offerta Premium Calcio, stipulato in data 19/09/2008 e attivo dal 22/09/2008, lamenta l'inosservanza della normativa sul diritto di recesso da parte del suddetto operatore, nonché l'addebito sul proprio conto corrente di somme di denaro per servizi non fruiti. L'utente, possessore della tessera n. , scadente il 30/6/2009, aveva autorizzato l'addebito sul proprio conto corrente dell'importo di euro 28,85 bimestrali per il servizio di che trattasi. Avendo ricevuto una nuova tessera da attivare successivamente alla scadenza della precedente, l'istante non provvedeva all'attivazione, in quanto non più interessato alla prosecuzione dell'abbonamento con il suddetto gestore e, pertanto, esercitava tempestivamente il diritto di recesso, inviando una propria raccomandata in data 21/08/2009. Il ricorrente lamenta l'illegittimità della condotta contrattuale dell'operatore qui considerato, posta in essere in violazione delle norme sul diritto di recesso, per aver indebitamente protratto il rapporto contrattuale con l'utente, ignorandone la volontà di disdetta, e per avere continuato a disporre addebiti sul conto corrente dello stesso, a fronte di un servizio non più fruito. Insiste perché gli venga riconosciuto il diritto di recesso dal contratto in parola a far data dal 22/09/2009. Ancora il sig. Davi lamenta di avere ricevuto dal suddetto operatore, in data 12/2/2010, un avviso di sospensione del servizio per mancato pagamento delle fatture, che invece dimostra di aver pagato, producendo agli atti la lista movimenti relativa al proprio conto corrente. Assume, inoltre l'infondatezza di tale avviso di sospensione, dal momento che il servizio non era più attivo, essendo stato fruito sino al 01/07/2009, data di scadenza della prima tessera, e non più rinnovato per mancata attivazione della seconda tessera, anzi, tempestivamente disdetta. Il ricorrente lamenta, inoltre, di aver dovuto sborsare l'ulteriore somma di euro 28,85, richiesta dall'operatore a titolo di corrispettivo bimestrale, in quanto lo stesso ne asseriva il mancato

pagamento. L'istante ha provveduto a tale ulteriore versamento e ne richiede, in questa sede, il rimborso, assumendo che la somma non è dovuta, in quanto già riscossa da Mediaset tramite addebito sul proprio conto corrente. Per il disservizio subito, l'istante ha fatto pervenire una propria nota di reclamo e contestuale diffida, indirizzata alla società Mediaset RTI, in data 7/5/2010. Il reclamo non ha sortito alcun effetto: le richieste di rimborso, avanzate dall'utente, sono state disattese e nessun riscontro, da parte dell'operatore, ha fatto seguito al reclamo stesso. Permanendo tale situazione, il sig. Davi ha depositato istanza per tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom nei confronti dell'operatore su indicato. Il procedimento conciliativo si è concluso in data 5/10/2010 con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Successivamente l'utente ha presentato istanza per la definizione dell'odierna controversia, con ricorso depositato al prot. Corecom n. 10368 del 14/10/2010. Nella suddetta istanza ha chiesto il riconoscimento del diritto di recesso, il rimborso degli addebiti per complessivi euro 231,00, relativi al periodo di mancata fruizione del servizio, un congruo risarcimento per i disagi subiti.

La società RTI non si è avvalsa della facoltà di depositare, agli atti del presente procedimento, proprie memorie difensive. Essa ha, tuttavia, indirizzato all'utente una nota del 08/11/2010, contenente un'offerta di rimborso, a titolo transattivo, di complessivi euro 195,00. La proposta è stata rifiutata dall'utente, perchè ritenuta non congrua.

Nel corso dell'audizione, tenutasi presso questo Corecom il 09/12/2010, il procuratore del ricorrente, insistendo nelle richieste formulate nell'atto introduttivo, ha precisato che alla somma di euro 231,00, quantificata a titolo di rimborso, si deve aggiungere l'ulteriore corresponsione di un accredito pari al valore del pacchetto premium calcio, non fruito, rapportato al periodo di effettiva mancata fruizione del servizio stesso; oltre alla corresponsione di un indennizzo, se dovuto in base alla carta dei servizi.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

All'udienza di discussione dell'odierno procedimento, tenutasi in data 09/12/2010, parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto del gestore.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto dell'odierna controversia un inadempimento contrattuale da parte del gestore qui considerato per la inosservanza della normativa sul diritto di recesso, nonchè per mancata gestione e mancato riscontro ai reclami dell'utente.

Quanto al primo ordine di problemi, 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). Nel caso di specie, gli artt. 7.1 e 7.2 delle condizioni di abbonamento Mediaset premium espressamente disciplinano la durata dei contratti e le modalità di esercizio del diritto di recesso per i propri abbonati. Il recesso dal contratto, come sopra delineato, si configura come recesso "legale", conseguente ad un'espressa previsione normativa e, se l'abbonato intende avvalersene, l'altra parte non vi si può opporre, dovendosi considerare risolto il rapporto contrattuale. Nella fattispecie considerata, la disdetta è stata effettuata dall'utente nel rispetto del termine di preavviso di cui all'art. 7.1 e, pertanto, il recesso si è perfezionato il 22/9/2009. Di conseguenza si ritiene fondata la richiesta dell'odierno utente, intesa al riconoscimento del diritto di recesso dal contratto di abbonamento con l'operatore qui considerato; ed è, altresì, fondata la sua pretesa di rimborso degli addebiti per servizi fatturati e non fruiti successivamente alla data del

recesso stesso. Pretesa di rimborso che trova espresso riconoscimento anche nell'art. 7.4 delle condizioni di abbonamento Mediaset premium e nel successivo art. 19.

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, aggravata dal protrarsi di tale situazione per lungo periodo di tempo. In proposito il ricorrente ha prodotto le fatture ed il riepilogo movimenti relativi al proprio conto corrente, attestanti che gli addebiti in questione sono stati effettuati sino al mese di luglio 2010. Ne deriva, pertanto, la fondatezza della pretesa indennitaria dell'utente per l'inadempimento contrattuale di che trattasi e per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede.

Infine, si ritiene dovuto all'utente un ulteriore indennizzo per la mancata gestione dei reclami e, specificamente, per la mancata risposta al reclamo del 5/5/2010. L'obbligo, in capo al gestore qui considerato, di provvedere al rimborso di somme non dovute e di dare riscontro ai reclami degli abbonati è, rispettivamente, disciplinato dagli artt. 7 e 19 delle condizioni di abbonamento Mediaset premium, nonché dall'art. 7 della carta dei servizi. Dall'istruttoria è emerso che il gestore non ha evaso le pratiche di reclamo riferite all'odierno utente ed ha finalmente interloquito con lo stesso in data 8/11/2010, facendo pervenire una proposta transattiva, alla quale l'utente non ha aderito. Ciò considerato, si ritiene fondata la richiesta di parte attrice di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5/5/2010, da calcolarsi, in via analogica, secondo il parametro di cui all'art. 7.2 della carta dei servizi dell'operatore.

Ritenuto, per quanto in premessa, di accogliere il ricorso dell'odierno ricorrente, e precisamente:

- a) riconoscere, in quanto legittima e fondata, la volontà dello stesso di recedere dal contratto di abbonamento con l'operatore RTI dalla data del 22/9/2009;
- b) disporre, in favore dell'utente, il rimborso degli addebiti per servizi fatturati successivamente alla data del recesso sino al mese di luglio 2010 (comprensivo dell'ulteriore somma di euro 28,85, riscossa due volte dall'operatore), per complessivi euro 260,00 (duecentosessanta/00);
- c) riconoscere allo stesso utente, per l'inadempimento contrattuale di che trattasi, un indennizzo dal 22/09/2009 al 31/07/2010, secondo l'art. 7 della carta dei servizi, per un totale di 313 giorni, pari a complessivi euro 300,00 (trecento/00);
- d) riconoscere al predetto utente un ulteriore indennizzo per mancata risposta ai reclami per il periodo dal 7/6/2010 al 8/11/2010 (data in cui l'operatore ha finalmente interloquito con l'utente), per un totale di 155 giorni, pari a complessivi euro 150,00 (centocinquanta/00);

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 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 liquidare in favore dell'utente, sig. Davi, mediante assegno o bonifico bancario:

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- a) il rimborso della complessiva somma di euro 260,00 (duecentosessanta/00), per i servizi fatturati e non fruiti successivamente alla data del recesso ;
- b) un indennizzo per l'inadempimento contrattuale derivante dalla violazione della normativa sul diritto di recesso, pari a complessivi euro 300,00 (trecento/00);
- c) un indennizzo per mancata risposta ai reclami pari a complessivi euro 150,00 (centocinquanta/00);
- d) riconoscere, in quanto legittima e fondata, la volontà dell'odierno ricorrente di recedere dal contratto di abbonamento con l'operatore, dalla data del 22/9/2009;
- e) liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00);

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

Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente
F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente
F.to Avv. Rosario Carnevale