

*Co.Re.Com. Cal./FG*

## DELIBERAZIONE N. 89

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – Ortuso xxx c / RTI xxxGRUPPO MEDIASET

### IL PRESIDENTE

Nella seduta del giorno 25/06/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, presente l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria; dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi, in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale; ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti molti dei ricorsi posti oggi in decisione; considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi; visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato; visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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- Co.re.com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 6 ottobre 2011, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 47693, con cui il sig. xxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la società RTI xxx GRUPPO MEDIASET, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 11 ottobre 2011 (prot. n. 48311), con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

l'avviso di convocazione (del 24 febbraio 2012, prot. n. 9624) con cui il Responsabile del procedimento istruttorio, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 14 marzo 2012, alla relativa udienza di discussione;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente xxx ha dichiarato di aver stipulato, in data 7 marzo 2011, un contratto che prevedeva la fruizione della promozione Gallery+Calcio, fino al 1 settembre 2011, con sconto di € 20,00 sul prezzo corrente dell'offerta (€ 30,00 al mese), con facoltà di disdetta da inoltrare a mezzo raccomandata e con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza del contratto.

Successivamente, con raccomandata datata 12 luglio 2011, l'istante ha avanzato richiesta di disdetta alla RTI, specificando di voler la risoluzione del contratto "entro e non oltre il 1 settembre 2011".

Peraltro, in data 26 luglio 2011, il sig. xxx ha, anche, contattato il Servizio Clienti manifestando la suddetta volontà.

Nonostante quanto sopra rilevato, in data 9 agosto 2011, RTI ha provveduto ad inviare fattura relativa al periodo agosto-settembre (sebbene il contratto de quo scadesse in data 1 settembre 2011), avente un importo pari a € 39,02, anziché un importo di € 10, relativo al mese di agosto, come previsto dalla promozione in questione.

Per i suesposti motivi, il sig. xx in data 17 agosto 2011, ha demandato a questo Co.Re.Com. la definizione della controversia in discorso.

Nelle more, con raccomandata datata 18 agosto 2011, l'utente ha, ancora una volta, avanzato, nei confronti di RTI, formale richiesta di disdetta del servizio erogato, con effetto immediato, o, comunque, non oltre i 30 giorni dalla ricezione della predetta.

Con nota datata 19 agosto 2011, la RTI ha comunicato al ricorrente che la segnalazione effettuata al Servizio Clienti era stata esaminata ma non poteva essere accolta nella modalità richiesta dallo stesso.

Conseguentemente, con nota datata 9 settembre 2011, il sig. xxx è stato invitato dall'operatore a provvedere al pagamento della fattura relativa al mese di agosto-settembre, avente un importo pari ad € 39,02.

Nel frattempo, in data 14 settembre 2011, il procedimento di conciliazione instaurato innanzi al Co.Re.Com. si è concluso con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

Per tale ragione, in data 6 ottobre 2011, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e, nello specifico, ha richiesto a questo Co.Re.Com., il recesso immediato dal contratto, il versamento dei soli € 10,00 per il servizio fruito nel mese di agosto, nonché il risarcimento dei danni patiti.

A seguito di lettera di avvio del procedimento, datata 11 ottobre 2011, RTI xxx non ha depositato memorie, ma, con nota datata 11 novembre 2011 (trasmessa per conoscenza a questo Co.Re.Com.), la suddetta ha comunicato all'odierno ricorrente la risoluzione del contratto ed ha, altresì, riferito di aver provveduto ad inoltrare ai propri Uffici amministrativi richiesta di rimborso della somma di 26,67 (corrisposta dall'utente tra il 13 agosto 2011, data in cui il contratto avrebbe dovuto essere risolto, ed il 22 settembre 2011, data dell'effettiva risoluzione), nonché di storno delle fatture insolute. Inoltre, l'operatore al fine di addivenire al bonario componimento della vertenza de qua, ha dichiarato di essere disponibile a corrispondere la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese.

All'udienza di discussione del 14 marzo 2012 parte convenuta non è comparsa, nel mentre parte ricorrente ha presenziato, insistendo per l'integrale accoglimento delle proprie richieste ed evidenziando il fatto di non aver ricevuto il rimborso della somma di € 26,67, indicato nella proposta transattiva.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione e, parimenti, è rimasto assente all'udienza di discussione del 14 marzo 2012, pur dichiarandosi disponibile a definire bonariamente la controversia attraverso il rimborso della somma di 26,67, lo storno delle fatture insolute, nonché il pagamento di € 100,00, per spese di procedura. Di converso, l'utente ha partecipato all'udienza di discussione e, sottolineando la mancata corresponsione, da parte della società convenuta, della somma offerta a titolo di rimborso, ha insistito nelle proprie deduzioni, chiedendo l'integrale accoglimento della propria domanda.

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. xxxx, deve intendersi come domanda di condanna di RTI xxx al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

### 2. Riguardo al merito.

#### 2.1 Con riferimento alla scadenza del contratto e alla fattura emessa dall'operatore

La questione qui esaminata ha per oggetto l'inadempimento contrattuale dell'operatore; rappresentato dal ritardo nella risoluzione del contratto.

Dagli scritti difensivi, risulta pacifico che parte convenuta ha provveduto a risolvere il contratto de quo in data 22 settembre 2011, ossia oltre venti giorni dopo rispetto alla data di scadenza stabilita all'atto della stipula del medesimo (1° settembre 2011).

Quanto sopra rilevato, si è verificato, esclusivamente, per una irregolare gestione della pratica da parte della società.

Difatti, l'art. 7.1 del contratto, attribuiva al contraente la facoltà di disdetta dallo stesso, mediante l'invio di raccomandata, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza.

In ottemperanza alla predetta disposizione, in data 12 luglio 2011, l'utente ha comunicato alla RTI, a mezzo raccomandata, la propria volontà di concludere il contratto *"entro e non oltre il 1 settembre 2011"*.

La richiesta del ricorrente è rimasta priva di riscontro, sicché, con raccomandata datata 18 agosto 2011, lo stesso ha avanzato, ancora una volta, alla RTI, formale richiesta di disdetta del servizio erogato, con effetto immediato o, comunque, non oltre i 30 giorni dalla ricezione della medesima.

Nonostante ciò, il ricorrente si è visto recapitare fattura relativa al periodo agosto-settembre (sebbene il contratto de quo scadesse in data 1 settembre 2011), avente un importo pari a € 39,02, anziché un importo pari a € 10, relativo al mese di agosto.

Alla luce di tali considerazioni, l'operatore RTI xxxx Gruppo Mediaset è tenuto a stornare la fattura rimasta insoluta (fattura relativa al mese di agosto-settembre), con la sola corresponsione, da parte del sig. xxx, dell'importo di € 10,00 per il servizio fruito nel mese di agosto, precisando che null'altro dallo stesso è dovuto in riferimento alla controversia odierna.

#### 2.2 Con riferimento alla richiesta di indennizzo

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

Pertanto, e in conclusione, la domanda proposta deve essere parzialmente accolta, riconoscendo al ricorrente, attesa l'avvenuta risoluzione del contratto, lo storno della fattura rimasta insoluta, con la sola corresponsione da parte del sig. xxx dell'importo di € 10,00 per il servizio fruito nel mese di agosto.

Resta salva la facoltà dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'Autorità giudiziaria ordinaria.

### 3. Con riferimento alle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione e, parimenti, è rimasto assente all'udienza di discussione del 14 marzo 2012, pur dichiarandosi disponibile a definire bonariamente la controversia mediante il rimborso della somma di 26,67, lo storno delle fatture insolute, nonché il pagamento di € 100,00, per spese di procedura. Di converso, l'utente ha partecipato all'udienza di discussione, insistendo per l'integrale accoglimento delle proprie richieste.

Per tali motivi, si ritiene equo liquidare € 150,00 per spese della procedura di definizione.

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;

### DELIBERA

- 1) L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. xxxx in data 6 ottobre 2011. Per cui la società RTI xxxx GRUPPO MEDIASET è tenuta a:
  - a) stornare la fattura rimasta insoluta, con la sola corresponsione da parte del sig. xxxx di € 10,00 (dieci/00) per il servizio fruito nel mese di agosto, con la precisazione che null'altro dallo stesso è dovuto in riferimento alla controversia odierna;
  - b) liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, € 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura;
- 2) 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.;
- 3) 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";
- 4) 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) La società RTI xxxx GRUPPO MEDIASET è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore del Co.Re.Com.**

f.to Avv. Rosario Carnevale