

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.73/13

Oggetto:DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Filippone xxxxxx c /RTI xxx GRUPPO MEDIASET

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 15 aprile 2013 , 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. Calabria;

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 13 dicembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n.54505, con cui il sig. xxxxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la 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 21 dicembre 2012, prot. n. 56232, 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante xxxxxxxx ha dichiarato quanto segue:

il 24 ottobre 2010 ha accettato telefonicamente una proposta di contratto ai servizi Mediaset Premium, collegata alla carta n. xxxxxxxx, con scadenza 24 ottobre 2011, cod. contratto xxxxxxxx;

l'1 ottobre 2011 è stato disdetto il contratto che non è stato rispedito al mittente in formato cartaceo;

successivamente sono pervenuti due solleciti per il recupero di € 96,73, relativi a fatture per periodi successivi alla disdetta.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, il 21 novembre 2012, presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3, della Delibera n. 173/07/CONS, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

Per tale ragione, il 13 dicembre 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze e, nello specifico, ha richiesto a questo Co.Re.Com., "accertare e dichiarare la cessazione definitiva degli effetti del contratto dal 14 ottobre 2011; ritiro pratica dalla società di recupero crediti; annullare i presunti insoluti contestati pari ad € 96,73; risarcimento del disagio subito".

In seguito alla nota di avvio del procedimento del 21 dicembre 2012, RTI con memoria del 18 gennaio 2013, ha evidenziato:

il 24 ottobre 2010 il ricorrente ha attivato il contratto e successivamente, l'1 ottobre 2011, ha inviato formale disdetta, gestita nelle modalità e nelle tempistiche previste dalle vigenti norme di riferimento;

sulla base dell'art 7.1 delle Condizioni Generali di fornitura del Servizio Mediaset Premium Easy Pay "Fatte salve le offerte promozionali che prevedevano termini diversi, l'efficacia del Contratto inizia a decorrere dal momento dell'accettazione, da parte di RTI, della Richiesta di Fornitura del Servizio formulata dal Cliente, determinata ai sensi dell'art 3 che precede e prosegue fino alla fine del dodicesimo mese successivo. Alla scadenza il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori dodici mesi, salvo disdetta da parte del Contraente da inoltrarsi, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, tramite comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, firmata dal Contraente stesso, ed indirizzata a RTI Spa (...)"

la richiesta inoltrata dall'istante ha riguardato non la scadenza del 24 ottobre 2011 (poiché pervenuta oltre il limite di 30 giorni antecedenti alla data di naturale scadenza del rapporto negoziale), ma quella dell'anno successivo, ovvero il 24 novembre 2012;

contattato telefonicamente da un operatore del Servizio Clienti Mediaset, il 24 ottobre 2011, il ricorrente ha rinunciato espressamente alla disdetta precedentemente inoltrata, accettando la vantaggiosa promozione che gli è stata proposta;

il contratto de quo mantenuto in vita ha comportato la prosecuzione della trasmissione dei contenuti televisivi a pagamento e, conseguentemente, l'emissione delle fatture contestate;

a causa del mancato pagamento dei canoni, il contratto è stato dapprima sospeso ed in seguito risolto, il 27 aprile 2012, a causa dell'intervenuta morosità;

al fine di addivenire a una definizione bonaria della controversia è stato proposto lo storno di tutte le fatture rimaste insolute, il ritiro della pratica di recupero del credito vantato, nonché la corresponsione di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Con memorie di replica del 28 gennaio 2013, il ricorrente ha eccepito quanto segue:

il contratto è stato verbalmente stipulato il 24 ottobre 2010 e non confermato dal contratto sottoscritto e spedito all'indirizzo di RTI. Ne deriva che l'efficacia del contratto dovrebbe estendersi fino al 24 ottobre 2011;

non è stata provata la circostanza che, il 24 ottobre 2011, l'istante ha rinunciato alla disdetta precedentemente inoltrata, accettando una promozione vantaggiosa da parte di un operatore del Servizio Clienti Mediaset.

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, pur dichiarandosi disponibile a stornare tutte le fatture rimaste insolte, a ritirare la pratica di recupero del credito vantato, nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Inoltre, le parti non hanno richiesto udienza di discussione, che, peraltro, non è stata disposta poiché non ritenuta indispensabile ai fini dell'odierna decisione.

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'istante 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. xxxxxx, deve intendersi come domanda di condanna di RTI al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento al recesso ed alla successiva emissione di fatture

Secondo la ricostruzione offerta dal ricorrente, lo stesso avrebbe formulato disdetta 23 giorni prima della scadenza del contratto e non, dunque, entro 30 giorni antecedenti alla data di naturale scadenza del rapporto negoziale, per come previsto dall'art.7.1 delle Condizioni Generali di fornitura del Servizio Mediaset Premium Easy Pay.

A tal proposito, il gestore ha dichiarato di aver considerato disdettato il contratto non inscadenza il 24 ottobre 2011 (poiché la disdetta sarebbe pervenuta oltre il predetto limite di 30 giorni), ma il contratto che doveva essere rinnovato per l'anno successivo, con scadenza 24 novembre 2012.

Tale giustificazione appare alquanto abnorme, in quanto sebbene sia previsto un limite di 30 giorni dalla scadenza del contratto per poter recedere, la richiesta dell'istante è stata, comunque, inoltrata l'1 ottobre 2011, ossia 23 giorni prima del 24 ottobre 2011 (scadenza del contratto). Ne consegue, che la volontà di recedere dal contratto in scadenza, manifestata dal ricorrente, non poteva essere equivocata.

D'altra parte, il gestore ha dichiarato, contraddicendosi in merito al fatto di non avere contezza di quale contratto dovesse essere disdettato, che il 24 ottobre 2011 (scadenza del contratto), il ricorrente ha rinunciato espressamente alla disdetta precedentemente inoltrata per il contratto in scadenza, accettando la vantaggiosa promozione che gli è stata proposta da un operatore del Servizio Clienti Mediaset.

Peraltro, l'operatore non ha depositato né una registrazione che attestasse la revoca e, dunque, l'accettazione della nuova proposta, né un apposito contrattosottoscritto.

Per di più, il contratto verbalmente stipulato il 24 ottobre 2010, non è stato confermato da parte dell'istante, mediantel'invio a RTI del cartaceo sottoscritto. Ne deriva che l'efficacia del contratto de quo non poteva estendersi oltre il 24 ottobre 2011 (data di scadenza), se non con la stipula e la sottoscrizione di un nuovo contratto.

Alla luce di quanto sin qui considerato, l'istante l'1 ottobre 2011 ha dato formale (sebbene non tempestiva) disdetta del contratto in scadenza, che ha prodotto il suo effetto estintivo decorsi trenta giorni dal ricevimento (agli atti non risulta nessuna data certa) di detta disdetta da parte del Gestore.

Pertanto, la domanda proposta dall'istante, in ordine alla richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti e di annullamento degli insoluti pari ad € 96,73 (novantasei/73), è accolta.

3. Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione, pur dichiarandosi disponibile (dopo la presentazione del GU14) a stornare tutte le fatture rimaste insolte ed a ritirare la pratica di recupero crediti, nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tali motivi, si ritiene equo liquidare € 100,00 (cento/00) per spese di procedura.

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;

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'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) RTI xxx Gruppo Mediaset è tenuta, in favore del sig. xxxxxxxx, a:
 - a) annullare gli insoluti pari ad € 96,73 (novantasei/73);
 - b) ritirare la pratica di recupero crediti.
 - c) liquidare, mediante assegno o bonifico bancario, € 100,00 (cento/00) per spese di procedura;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'istante 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 su indicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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 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;
- 6) La RTI xxx 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'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale