

DELIBERA N.	59/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.429
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 settembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / MEDIASET PREMIUM X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le Delibere Corecom Lombardia n. 52/12 e Corecom Puglia n. 38/11.

Visto lo "*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;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1694);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 settembre 2015;



## 1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX ha lamentato, nei confronti della società Mediaset Premium X già R.T.I. X (di seguito, Mediaset), l'addebito (durato anni) di somme di denaro relativamente ad una carta Mediaset Premium che, in verità, non avrebbe mai utilizzato. L'istante infatti, ritiene di non avere mai prestato alcun consenso all'attivazione del relativo contratto. Specifica, inoltre che le fatture relative all'abbonamento in oggetto, non gli sarebbero mai pervenute.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di tutte le somme indebitamente prelevate fino ad oggi;
- b) Indennizzo per disagi e mancate risposte

## 2. La posizione dell'operatore

Mediaset depositava memoria nella quale evidenziava che tra la stessa e il sig. XXX era intercorso un regolare contratto di fornitura di servizi televisivi, mediante la formula dell'abbonamento. Specificava che il giorno 30.08.2010 l'istante attivava tramite *verbal ordering* il contratto n. 1.1026976708. Durante la telefonata, l'istante comunicava tutti i dati utili per l'esecuzione del contratto (residenza, CF, numero telefonico e i dati bancari necessari per l'eventuale successivo addebito di canoni di abbonamento). La società proseguiva specificando l'inoltro fatto all'istante della richiesta di fornitura del servizio unitamente alle condizioni generali di fornitura del contratto; richiesta di fornitura che veniva debitamente sottoscritta da parte istante e reinoltrata a Mediaset.

A ulteriore conferma dell'espressa volontà dell'istante di stipulare un contratto e che non poteva trattarsi di una attivazione illegittima dello stesso, la società precisava che in data 07.06.2013 lo stesso inviava a Mediaset formale e debitamente compilata, richiesta di recesso dal contratto.

Sulla mancata ricezione delle fatture, la memoria rinviava all'articolo 4.10 delle condizioni generali di fornitura, laddove si prevede espressamente che, qualora il contraente non abbia fatto espressa richiesta di ricevere le copie cartacee, queste ultime sono domiciliate presso la sede amministrativa di Mediaset e a disposizione del consumatore nell'area riservata sul sito della Società convenuta.

Mediaset pur ritenendo le richieste avanzate in fatto e in diritto assolutamente infondate e ribadendo la correttezza del proprio operato, si dichiarava disponibile a stornare gli insoluti presenti, a ritirare la pratica



di recupero del credito e a corrispondere la somma di euro 50,00. In udienza la somma proposta era di euro 250,00.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta di rimborso di "tutte le somme indebitamente prelevate fino ad oggi" si deve fare riferimento all'articolo 57 del codice del consumo che fa espresso divieto agli operatori di attivare la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, prevedendo, altresì, che il consumatore non sia tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In termini analoghi si esprime l'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Lo stesso dicasi per i contratti a distanza, per il quali le disposizioni dettate dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS impongono specifici obblighi informativi in capo all'operatore. La causa di giustificazione dunque tra il dovere o meno corrispondere una relativa prestazione a seguito di una fornitura, è la presenza di una espressa volontà in capo al soggetto a cui viene fornito il servizio.

Inoltre, sebbene la normativa sopra richiamata riconosca il diritto dell'utente di opporsi in ogni tempo alla fornitura non voluta, un consistente lasso temporale intercorso tra l'avvenuta conoscenza dell'indebita attivazione e il reclamo proposto dall'utente è un dato che deve essere tenuto in debita considerazione ai fini della quantificazione dell'indennizzo (Cfr. Corecom Lombardia Delibera n. 52/12, Corecom Puglia Delibera n. 38/11).

Nel caso di specie è da ritenere che l'attivazione dei servizi sia stata disposta in presenza di un'effettiva volontà dell'utente in tal senso. L'utente infatti, non ha mai sporto reclamo durante la vigenza contrattuale né ha mai attivato alcuna procedura di urgenza avanti l'Autorità né tantomeno ha mai manifestato l'intenzione di recedere dal contratto. Anzi, al contrario ha continuato a corrispondere integralmente gli importi fatturati, continuando di fatto il rapporto contrattuale. Il primo reclamo che l'utente ha inoltrato è stato fatto nello stesso giorno in cui aveva provveduto al recesso dal contratto.

Appare quanto più inverosimile che l'istante si sia fatto addebitare per anni delle somme per un contratto a cui non aveva mai prestato il proprio consenso. Ma anche per assurdo, volendo accettare un tale comportamento, rimane il dato fattuale ossia il contratto prodotto da Mediaset debitamente firmato dal sig. XXX e rispedito a Mediaset con la completezza dei dati personali e bancari. Appare alquanto improbabile che il sig. XXX non ne fosse a conoscenza o, eventualmente non abbia provveduto ad attivare alcuna delle forme giuridiche volte a eliminare un disagio di tale rilievo (ad esempio anche tramite il disconoscimento della proprio firma nelle opportune sedi).



Per tale motivo, non può essere accolta la domanda di rimborso delle somme indicate dall'utente come indebitamente prelevate né la richiesta di indennizzo per disagi e mancate risposte, così come formulate dal sig XXX.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza del sig. XXX nei confronti della società Mediaset Premium X per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

