

## **DETERMINA DIRETTORIALE**

**Fascicolo n. GU14/123874/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - RTI X (Mediaset Premium)**

#### **IL DIRETTORE**

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/05/2019 acquisita con protocollo N. 0211552 del 16/05/2019

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

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito dell’udienza di conciliazione del 10.05.2019, l’istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di RTI X (già Mediaset Premium) quanto segue: - di aver stipulato, per il padre di cui è amministratore di sostegno, un abbonamento per il servizio di pay TV e di aver riscontrato notevoli problematiche di ricezione dei programmi; - che l’operatore, tramite il proprio servizio di call center, ha avanzato diverse ipotesi al fine di risolvere la suddetta problematica - tra cui la sostituzione dell’apparecchio televisivo - senza addivenire ad alcun risultato. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: 1) il rimborso della somma di € 398,00 versata per l’acquisto del nuovo tv rivelatosi inutile; 2) storno/rimborso delle fatture emesse nei mesi di mancata copertura del servizio; 3) indennizzo per mancata risposta a reclamo.

RTI X (già Mediaset Premium), con propria memoria difensiva, ha dichiarato che il servizio lamentato è stato sempre regolarmente attivo, dal 22.02.2011, data di conclusione del contratto, al 30.08.2018, data di risoluzione del medesimo per recesso dell’utente. Ha eccepito che la causa dei problemi di visione asseriti dall’istante non è ascrivibile alla tipologia di televisione utilizzata né a disservizi del servizio di fornitura. Ha evidenziato che l’utente ha contattato l’Assistenza clienti, per la prima volta, in data 01.06.2018, lamentando problemi di visione nella struttura sanitaria che lo ospitava. Da ciò si può presumere che il televisore utilizzato era adatto a supportare il device, altrimenti i problemi di visione si sarebbero manifestati fin dall’inizio. Ha, inoltre sottolineato che, nel periodo in questione, gli eventi calcistici, di cui l’istante ha lamentato la mancata visione, erano appena terminati, stante la fine del Campionato di calcio e della Champions League. L’operatore ha riportato quanto previsto dall’art. 2.2 delle Condizioni generali di fornitura per cui “La possibilità di ricezione del servizio presuppone che il contraente, a propria cura e sotto la sua responsabilità, si sia accertato

della sussistenza delle seguenti condizioni preliminari per la fruizione del servizio, eventualmente avvalendosi di un tecnico antennista: - La fruizione del servizio avvenga all'interno delle aree di copertura con specifico riferimento al pacchetto scelto nella richiesta di fornitura del servizio; - Il segnale sia ricevuto con livello e qualità adeguati; - Il Box interattivo utilizzato sia conforme: A) allo standard MHP. B) (...). C) Ai requisiti definiti da RTI e disponga, quindi, di un software aggiornato; - La CAMS sia correttamente inserita in un televisore digitale abilitato (...); - Il box interattivo o il televisore digitale Cam abilitati siano adeguatamente installati secondo le modalità indicate dal produttore." Ed ancora, ha riportato quanto previsto dal successivo art. 2.3, per cui: "R77 declina ogni responsabilità relativamente a: - Ibox interattivi e/o i televisori digitali e CAM abilitati utilizzati dal contraente, in merito al corretto funzionamento degli stessi e/o ad eventuali problemi di natura tecnica e di installazione e/o manutenzione. Il contraente è, pertanto, tenuto ad attenersi alle specifiche fornite dai produttori (...); - Gli impianti di antenna utilizzati dal contraente in merito al corretto funzionamento degli stessi; - La mancata verifica preventiva delle aree di copertura del servizio (...); - La corretta esecuzione da parte del contraente delle verifiche relative alla ricezione del segnale in termini di livello e qualità". RTI S.p.A. (già Mediaset Premium) ha concluso che, dunque, le richieste di rimborso avanzate dall'istante sono infondate e devono essere rigettate. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha, infine, dichiarato di non aver ricevuto alcun reclamo da parte dell'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito esposto. a) La richiesta di cui al punto a) di rimborso della somma di € 398,00 versata per l'acquisto dell'apparecchio televisivo, rivelatosi inutile, è da ritenersi inammissibile. A riguardo, occorre richiamare quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura approvato con delibera Agcom n. 353/19/CONS per cui: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità." Tale disposizione delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla possibilità per il Corecom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme fatturate non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Alla luce delle richiamate disposizioni, la richiesta in esame è da ritenersi inammissibile in quanto, seppur qualificata formalmente come domanda di rimborso, ha contenuto tipicamente risarcitorio, sostanziandosi nella richiesta di versamento dell'equivalente monetario corrispondente al depauperamento economico subito dalla parte istante per l'acquisto di un nuovo apparecchio televisivo. (Conforme, ex multis, Corecom Toscana delibera n. 37/2015) b) La richiesta di cui al punto b) può essere parzialmente accolta. L'istante lamenta, in particolare, il malfunzionamento della ricezione dei programmi oggetto del contratto stipulato con l'operatore e richiede lo storno/rimborso delle bollette emesse nei mesi di mancata copertura del servizio, depositando agli atti le seguenti fatture, che prevedono il pagamento dei relativi importi con addebito su conto corrente dell'utente: n. 11808275045 del 13.06.2018 di euro 31,50 relativa al mese di giugno 2018; n. 1180185656247 del 10.05.2018 di euro 31,50 relativa al mese di maggio 2018; n. 11805151440 del 10.04.2018 di euro 31,50 relativa al mese di aprile 2018. Da costante orientamento di Agcom, l'operatore deve fornire i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni e, per escludere la propria responsabilità in caso di malfunzionamento, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili nonché di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (ex multis, delibera Agcom n. 39/09/CIR). Non è, però, possibile affermare la sussistenza della responsabilità del gestore per malfunzionamento del servizio qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, reclamo all'operatore (ex multis Agcom delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/ CIR, 113/12/CIR), il quale, in assenza, non può avere contezza del guasto e, quindi, provvedere alla sua risoluzione (si veda conforme questo Corecom, ex multis, delibere nn. 60/2017 e 73/2017). Nel caso in esame, anche se il suddetto onere probatorio non può ritenersi adempiuto da parte dell'istante, che non ha prodotto alcun documento - o indicazione di numero/data di segnalazione - atto a dimostrare la presentazione di un reclamo all'operatore, è, tuttavia, proprio quest'ultimo a dichiarare, in memoria, di aver ricevuto, in data 01.06.2018, una contestazione da parte dell'utente in merito a "problemi di visione...relativi agli eventi calcio". Stante tale reclamo, si rileva che l'operatore non ha fornito supporto probatorio idoneo ad escludere la propria responsabilità per il malfunzionamento contestato né ha dimostrato di aver reso all'utente un'adeguata informativa circa le difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Alla luce delle disposizioni

richiamate e in considerazione della presentazione del suddetto reclamo in data 01.06.2018, si ritiene che la fattura n. 11808275045 del 13.06.2018 di euro 31,50 relativa al mese di giugno 2018 sia illegittima e che, di conseguenza, il relativo importo sia da stornare/rimborsare. c) La richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta. Si richiama quanto disposto da Agcom nella delibera n. 91/12/CIR, per cui: “Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all’Autorità il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l’istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene, pertanto, che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.” Conformemente, nella fattispecie in esame - come rilevato al precedente punto b) cui si rimanda -, pur avendo l’operatore dichiarato in memoria di aver ricevuto una contestazione di malfunzionamento del servizio da parte dell’istante, non risulta, comunque, depositato agli atti da parte di quest’ultimo alcun documento - o indicazione di numero/data di segnalazione - di reclamo all’operatore. Si ritiene, dunque, che la richiesta in esame non possa essere accolta.

#### DETERMINA

- RTI X (Mediaset Premium), in parziale accoglimento dell’istanza del 16/05/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti di RTI X (già Mediaset Premium) per le motivazioni di cui in premessa. 2. RTI X (già Mediaset Premium) è tenuta, nei confronti della parte istante, allo storno/rimborso della fattura n. 11808275045 del 13.06.2018 di euro 31,50. 3. RTI X (già Mediaset Premium) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento della presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Rita Filippini