

DELIBERA N. 54/20

**XXXX XXXX / RTI S.P.A. (MEDIASET PREMIUM)
(GU14/101534/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 15/04/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0128583 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 25.03.2019, il sig. XXX XXX, lamenta che, essendo fruitore del servizio Pay Tv Mediaset Premium con il profilo commerciale "Easy Pay", in data 11.05.2018 esercitava recesso contrattuale a mezzo Racc. A/R n.XXX specificando, in modo a suo dire apodittico ed inequivoco, che la disdetta in parola dovesse essere operata a far data dal 30/06/2018 (ossia alla scadenza naturale dell'offerta). Invero, dalla fattura n. XXX del 10/07/2018, appurava che il gestore aveva provveduto ad emettere costi di cessazione in data 13/06/2018 e, in virtù di questo, aveva addebitato onerosi costi di recesso anticipato, per un totale di € 263,26 che l'utente pagava con addebito su c/c. A fronte di ciò, l'istante sporgeva reclamo scritto a mezzo Pec in data 13/07/2018, richiedendo il rimborso della somma corrisposta. Tuttavia, la fattura in parola non veniva rimborsata ed il reclamo non veniva riscontrato. Nella memoria presentata in data 23.05.2019, oltre a ribadire quanto già precedentemente esposto, contestava il tentativo, a suo dire maldestro, di parte avversaria di "addebitare l'erronea gestione della disdetta all'Utente, il quale avrebbe dovuto indicare nel modulo di recesso il primo comma dell'Art. 7 delle condizioni di fornitura, in luogo del secondo comma citato", specificando altresì che alcuna prova veniva fornita da parte dell'operatore circa il riscontro al reclamo sporto. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - indennizzo per mancata risposta ai reclami, per un totale di 210 giorni; - Rimborso della somma di € 263,26; - annullamento di eventuali morosità pendenti; - rimborso spese di procedura e assistenza. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 600,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria presentata in data 23.05.2019 l'operatore espone quanto segue: "Innanzitutto, si precisa che a seguito della richiesta di recesso (doc.1) pervenuta in data 11.05.2018, la Società ha prenotato correttamente la risoluzione contrattuale in data 13.06.2018, ovvero nel termine dei 30 giorni successivi alla richiesta, come stabilito dalla Legge 40/2007 e previsto dalle Condizioni generali di fornitura (doc.2). Lo stesso istante, infatti, menziona l'art. 7.2 delle suddette condizioni manifestando espressamente la volontà di recedere anticipatamente dal contratto con conseguente emissione della fattura di recupero degli sconti fruiti dal medesimo. Più in particolare, l'art. 7.3 prevede che "Qualora il Contraente si avvalga della facoltà di recesso di cui all'art. 7.2 che precede, Mediaset Premium avrà comunque diritto di richiedere allo stesso (i) gli importi dovuti a titolo di Corrispettivo sino ai 30 (trenta) giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione di recesso; (ii) il rimborso dei Costi dell'Operatore; (iii) gli importi riconosciuti al Contraente quali accrediti sul Corrispettivo dovuto per la fruizione del Servizio, qualora questi siano riconducibili a diritti di visione dell'Offerta Mediaset Premium Ricarica ancora in corso di validità al momento dell'efficacia del recesso.". Nel caso in cui Il sig. XXX avesse voluto risolvere il contratto in data

30.06.2018, come peraltro erroneamente indicato nella richiesta di recesso anticipato, avrebbe dovuto inviare una richiesta di disdetta a scadenza, disciplinata dall'art. 7.1 delle Condizioni di fornitura, formalmente distinta e diversa dalla richiesta di recesso (e priva di costi di gestione recesso). La fattura nr. XXX (doc. 3) oggetto di contestazione è stata, pertanto, emessa regolarmente da Mediaset Premium S.p.A. e l'istante non ha il diritto al rimborso della stessa in quanto correttamente saldata. In merito alla mancata risposta al reclamo, è di tutta evidenza che, per quanto attiene all'indennizzo, ai sensi dell'art. 21.6 delle condizioni generali di fornitura l'operatore è tenuto a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione. Conseguentemente, constatato che il 17 gennaio 2019 è stato esperito il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.Com, in presenza di entrambe le parti, si ritiene che in detta occasione le stesse abbiano avuto la possibilità di interloquire in merito al caso di specie e, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73//11/CONS come quantificato dall'istante."

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. Preliminarmente, occorre sottolineare come tutta la disciplina prevista dall'Autorità e dal Codice del Consumo sia volta alla tutela del consumatore, considerato parte debole del rapporto contrattuale. Nel caso di specie, l'operatore giustifica il proprio comportamento invocando un errore commesso dalla parte istante nell'utilizzo del termine recesso in luogo del corretto termine disdetta. Tuttavia, pur riconoscendo la differenza tra recesso e disdetta, bisogna rilevare come nella richiesta presentata dall'utente e nella successiva pec di reclamo, emerga chiaramente ed inequivocabilmente la sua volontà affinché il recesso (formalmente disdetta) abbia luogo in data 30.06.2018, ossia in coincidenza con la scadenza naturale del contratto. Di conseguenza, l'operatore dovrà restituire all'utente tutte le somme indebitamente prelevate perchè imputate al recesso anticipato. Non essendo stata fornita prova circa la presenza di insoluti, non è possibile invece accogliere la richiesta di storno degli stessi. Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, l'operatore ammette di non aver mai fornito risposta in forma scritta alla pec inviata in data 31.07.2018. Tuttavia, essendosi svolta regolare udienza di conciliazione, seppure in forma semplificata, le parti hanno avuto modo di interagire tra loro. Di conseguenza, il calcolo degli indennizzi andrà effettuato tenendo conto dei 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi a disposizione dell'operatore per fornire risposta e della data del verbale di mancato accordo (17.01.2019), per un ammontare totale complessivo pari al massimo quantificabile, ossia di € 300,00. Stante il comportamento tenuto dalle parti e considerato l'accoglimento delle richieste di parte istante, si dispone il rimborso di € 50,00 in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'accoglimento dell'istanza presentata dall'utente XXX XXX nei confronti della società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) è tenuta: i. a rimborsare all'istante la somma di € 263,26 relativa alla fattura n. XXX, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; ii. a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura. 3. La società RTI S.p.A. (Mediaset Premium) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Milano, 15 aprile 2020

IL PRESIDENTE