

DETERMINA Fascicolo n. GU14/22576/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- RTI S.p.A. (Mediaset Premium)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/09/2018 acquisita con protocollo n. 0139792 del 26/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX codice fiscale XXX, ha presentato in data 26/09/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società MEDIASET PREMIUM SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/numero contratto 1-1XXX83, a seguito di una verifica sul proprio conto corrente, riscontrava degli addebiti del gestore Mediaset; gli stessi risalivano già dal marzo 2016, e contattato il servizio clienti lo stesso comunicava effettivamente un’attivazione del contratto avvenuta via Web il 05/02/2016, con SmartCard inviata nel Comune di XXX. Il cliente disconosce tale contratto ed infatti veniva sporta regolare denuncia/querela. E’ stato inoltrato reclamo scritto rimasto privo di riscontro. Le richieste da parte dell’utente sono: 1- Rimborso di quanto pagato in quanto il cliente disconosce il contratto di XXX; 2- indennizzo mancata risposta al reclamo scritto; 3- spese delle due procedure.

L’operatore Mediaset Premium Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: Reti Televisive Italiane - R.T.I. S.p.A. quale incorporante la società Mediaset Premium S.p.A. con decorrenza da aprile 2019, richiede il rigetto delle domande proposte dalla Signora XXX, che risultano essere infondate per i seguenti motivi. Si premette che il codice fiscale indicato dalla segnalante (XXX) non

corrisponde ad alcun abbonato “Mediaset Premium” e che il “codice cliente” (1- 1XXX83) evidenziato nell’istanza avversaria risulta attribuito, a seguito del perfezionamento del contratto “Mediaset Premium” n. 1-1XXX20, alla Signora XXX contraddistinta dal codice fiscale XXX e residente in XXX, Via XXX n. XXX. Come risulta dalla lettera di benvenuto che, unitamente al riepilogo dell’offerta prescelta dalla cliente ed alle condizioni generali di fornitura contratto, si allega sub 1. il contratto in discorso è stato attivato il 12 febbraio 2016 sulla base di una conforme richiesta pervenuta tramite il sito web del servizio (www.mediasetpremium.it). In mancanza di reclami o di richieste di recesso o disdetta, il contratto, di durata annuale, si è successivamente rinnovato alle scadenze del febbraio 2017 e del febbraio 2018, ai sensi dell’art. 7.1 delle condizioni generali di fornitura. Tutte le fatture recanti i corrispettivi periodici a carico della cliente sono state regolarmente inoltrate al recapito e-mail comunicato a Mediaset Premium al momento della stipula. Il primo, ed unico, reclamo inoltrato dalla segnalante a Mediaset Premium è quello predisposto dal suo difensore (Avv. XXX) in data 4 maggio 2018, a distanza di quasi due anni e mezzo dall’attivazione del contratto contestato. Come precisato, il conto corrente sul quale sono stati effettuati gli addebiti contestati (contraddistinto dal codice Iban XXX) sarebbe intestato ad un soggetto terzo (la “Farmacia XXX”), che è rimasto estraneo al presente procedimento e che non ha, rivolto contestazioni e/o richieste a Mediaset Premium od a RTI. D’altro canto l’utente neppure nella fase contenziosa, fornisce alcun riscontro in merito ai suoi rapporti con la Farmacia XXX e con il conto corrente intestato a quest’ultima, né in merito all’effettiva consistenza dei prelievi dei quali ha chiesto il rimborso. Ciò premesso, successivamente al reclamo del 4 maggio 2018, Mediaset Premium ha avviato verifiche circa la fondatezza del disconoscimento segnalato e, a decorrere dal 1 giugno 2018, ha sospeso l’esecuzione del contratto contestato. Si deve in proposito, rammentare che la mancata verifica del proprio conto corrente, per un così prolungato periodo di tempo (oltre due anni e mezzo), è inconciliabile con le tutele minime che qualunque individuo è tenuto ad adottare nella cura dei propri interessi, e ciò, a maggior ragione, vale per i soggetti che, come la Farmacia XXX, svolgono attività commerciali, i quali, com’è noto, sono tenuti, per legge, ad una puntuale verifica della propria contabilità

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta dalla dott.ssa XXX, dalle memorie fornite dalle parti, in ordine al punto sub 1) e sub 2) relativo al recupero delle somme pagate ingiustamente si ritiene di non poter accogliere la richiesta dell’utente, in quanto occorre rilevare l’incompetenza di Codesto Organo giudicante in materia in provvedimenti che esulano il riconoscimento di rimborsi, storni ed indennizzi previsti dall’Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS. e dall’allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. Si rileva, infatti, che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un fare che esula dai poteri riconosciuti dal Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti di cui all’ allegato A della delibera Agcom n.203/18/Cons e ss.mm. Nel caso di specie, tale facoltà è demandata all’Autorità# Giudiziaria (del resto l’utente ha correttamente presentato in data 25.05.2018 querela contro ignoti per furto di identità) ; di contro, solo laddove riscontri la fondatezza dell’istanza, il Corecom potrà# condannare l’operatore “ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché# nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità#” restando “salva la possibilità# per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 26/09/2018, per i motivi di cui in premessa.

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, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO