

Spettabile  
Autorità per le garanzie nelle comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Ufficio controversie e sanzioni  
80143 Napoli - Centro Direzionale, Isola B5

Alla cortese attenzione  
del responsabile del procedimento  
Avv. Enrico Maria Cotugno

Via Pec: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Cologno Monzese, 12 aprile 2013

**Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 202 /13/CONS.**

Egregio Avv. Cotugno,

RTI conferma la propria intenzione di partecipare alla consultazione pubblica sulle proposte di modifica al regolamento approvato con la delibera 664/06/CONS e, all'uopo, senza con ciò prestare acquiescenza rispetto alle disposizioni in esame, che ritiene inapplicabili all'ambito della televisione a pagamento, propone, in ottica collaborativa e di rispetto, alcune brevi considerazioni.

Preliminarmente l'esponente rinnova il proprio apprezzamento per la decisione dell'Autorità di procedere alla revisione della Delibera 664/06/Cons con il coinvolgimento degli operatori e delle associazioni dei consumatori e utenti. In effetti tale condivisibile metodo, già adottato in occasione di altri interventi regolatori e revisioni, agevola i confronti e le chiarificazioni preliminari e consente di individuare gli eventuali profili di criticità delle (vecchie e) nuove disposizioni, a tutto vantaggio della futura applicazione delle stesse.

RTI ringrazia, inoltre, l'Autorità e, in particolare, la Direzione Tutela dei Consumatori per aver tenuto conto di alcuni dei rilievi proposti durante l'audizione del 26 gennaio 2012 e tramite la nota del 27 febbraio 2012.

**RTI spa**  
Reti Televisive Italiane  
Gruppo Mediasset

Società per Azioni  
Società con unico socio  
Sede legale  
I - 00187 Roma  
Largo del Nazareno 8  
Cap. Soc. € 500.000.000 int. vers.  
Registro delle Imprese di Roma,  
C.F. 06921720154  
P.IVA 03976881007  
Società soggetta all'attività  
di direzione e coordinamento  
di Mediasset S.p.A.

**Direzione Generale**  
I - 20093 Cologno Monzese - MI  
viale Europa 48  
telefono +39 02 2514 1

**Uffici Amministrativi**  
I - 20093 Cologno Monzese - MI  
viale Europa 46  
telefono +39 02 2514 1

**Unità Operative**  
I - 20093 Cologno Monzese - MI  
viale Europa 44  
telefono +39 02 2514 1

I - 20093 Cologno Monzese - MI  
via Lumière 4  
telefono +39 02 2514 1

I - 20090 Segrate - MI  
via Marconi 27  
telefono +39 02 2102 1

I - 20090 Segrate - MI  
Palazzo dei Cigni - Milano 2  
telefono +39 02 2102 1

I - 20144 Milano  
via Forcella 6  
telefono +39 02 83311500

I - 00153 Roma  
viale Aventino 24/26  
telefono +39 06 5778 1

I - 00165 Roma  
via Aurelia Antica 422/424  
telefono +39 06 66390 1

Ciò premesso, al fine di contribuire al miglioramento del testo in esame, divergente da quello sottoposto alle prime consultazioni di inizio 2012, e di evitare, in ogni caso, che l'acritica estensione al settore televisivo di regole nate per disciplinare ambiti industriali del tutto differenti, qual è quello telefonico, determini effetti paradossali, si evidenzia quanto segue.

1. Il comma 3 del nuovo articolo 2-bis introduce la possibilità per gli utenti di comunicare il recesso tramite semplice *e-mail* da inoltrare all'indirizzo di posta elettronica certificata del fornitore.

La novità in discorso comporta l'obbligo per gli operatori di avviare il processo di cessazione anticipata dell'efficacia del contratto senza avere alcuna certezza circa l'identità e le effettive intenzioni del soggetto che ha inviato la *e-mail*, con ovvio rischio di disattivare servizi che continuano ad essere graditi e, quindi, di provocare gravi disagi ai clienti. Detto rischio si può attenuare solo prevedendo che l'indirizzo *mail* dell'utente dal quale promana la comunicazione di recesso debba, a sua volta, essere certificato, o, in alternativa, che il contenuto della *e-mail* (non certificata) debba essere confermato tramite lettera raccomandata da inoltrarsi entro le successive 24 ore.

Giova rammentare che la previsione della raccomandata quale mezzo idoneo a veicolare l'intenzione del cliente di recedere dal contratto non rappresenta un inutile ed oneroso formalismo, bensì costituisce un'ovvia garanzia a tutela dei clienti e del loro diritto a non subire interruzioni del servizio.

2. Il limite di durata di ventiquattro mesi sancito dal nuovo art. 4-bis per "i periodi di impegno iniziale" e l'obbligo per gli operatori di offrire (anche) contratti di durata non superiore a dodici mesi, che scaturiscono dall'esigenza di agevolare – nell'ambito telefonico – la migrazione da un operatore all'altro, risultano essere vincoli del tutto *inutili* ove estesi ai servizi televisivi erogati dall'esponente, in relazione ai quali non si pone alcuna esigenza di trasferimento delle utenze; dette previsioni diventano, dunque, un inutile ostacolo all'autonomia contrattuale delle parti ed alla comodità del cliente medesimo, che, giova rammentarlo, in relazione ai servizi Mediaset Premium, può liberamente recedere, in qualunque momento, dal rapporto.

3. Allo stesso modo le nuove procedure ipotizzate all'art. 4-ter e all'allegato "A" della delibera per la comunicazione ai clienti delle eventuali novità contrattuali potrebbero, in qualche misura, essere giustificabili se riferite a servizi, come quelli telefonici, che, soddisfano esigenze fondamentali delle persone e che, durante la vigenza del contratto, di norma, non variano, dal punto di vista dell'oggetto e dei contenuti, in modo sostanziale. Le stesse sono, invece, del tutto incompatibili con l'ambito televisivo, che è, per definizione, *mutevole* e che è caratterizzato dalla scadenza ciclica dei diritti sui contenuti, dalla non ripetibilità degli eventi trasmessi, oltre che dall'esigenza, propria di qualunque operatore dell'ambito televisivo, di variare e migliorare l'offerta in modo costante.

Va, peraltro, tenuto conto del fatto che i clienti Mediaset Premium in modalità prepagata rimangono completamente anonimi e che, pertanto, nei loro confronti, non si potranno, comunque, attuare quelle procedure (ad esempio l'invio dell'SMS) previste dal testo in consultazione.

Circa l'obbligo di trasmettere all'Autorità una *giustificazione preventiva* sulle ragioni che rendono necessaria la variazione del servizio o delle condizioni del rapporto, ci si limita ad evidenziare che detta previsione, ove confermata nella versione definitiva del regolamento, introdurrà un inammissibile *sindacato preventivo* dell'Autorità sulle strategie imprenditoriali e commerciali delle imprese.

4. La previsione, contenuta nel comma 3 dell'art. 4-ter, secondo cui il recesso del cliente ha efficacia "a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data" è assai penalizzante, oltre che illogica, in quanto azzera il (pur breve) periodo di preavviso che consente agli operatori di ricevere, interpretare e gestire le richieste dei clienti. La portata pregiudizievole della disposizione in discorso viene, peraltro, amplificata dal comma 1 del nuovo art. 5, ai sensi del quale agli operatori verrà fatto divieto di addebitare "alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta".

Dette novità, che agevoleranno comportamenti opportunistici, introducono, infatti, l'inedito istituto del recesso "istantaneo" del cliente, che lo libera immediatamente da qualunque onere, anche se il servizio, necessariamente, continuerà ad essere erogato fino a che l'operatore, all'esito del periodo di preavviso, avrà gestito la richiesta di recesso.

La circostanza che l'operatore, per effetto della comunicazione del cliente (e a decorrere dal mero invio della stessa) non possa più esigere alcun corrispettivo, e neppure possa applicare le condizioni vigenti anteriormente alla modifica contrattuale conferma che la proposta in discorso rimane del tutto scollegata dalle regole del diritto e dalle logiche industriali.

5. Altri profili di criticità sembrano potersi individuare con riguardo al comma 3 del nuovo art. 5, ove si prevede che "l'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2 (i c.d. "costi operatore" ex legge n. 40/2007: n.d.r.), qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale di cui all'art. 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza".

Preliminarmente, la disposizione potrebbe agevolare fraintendimenti in ordine al "recesso" (che determina l'anticipata cessazione dell'efficacia del contratto, *prima* della sua naturale scadenza) ed alla "disdetta" (che determina il mancato rinnovo del contratto per un periodo equivalente a quello originariamente pattuito e, dunque, procura la cessazione dell'efficacia del medesimo alla sua *scadenza naturale*); si suggerisce, pertanto, di modificare il testo sottoposto a consultazione in modo da evitare qualunque equivoco.

Inoltre, la norma in commento, nella parte in cui sembra (ma potrebbero non essere state queste le effettive intenzioni dell'Autorità) introdurre un divieto di addebito dei c.d. "costi operatore" in relazione al recesso che viene comunicato dal cliente con riguardo ad un contratto rinnovatosi alla scadenza, o di durata comunque superiore ai due anni, si pone in contrasto con l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007, che sancisce il diritto per gli operatori di recuperare i "costi giustificati" *in tutti* i casi di recesso, *ed a prescindere* dall'eventuale rinnovo del contratto.

Infatti, fermo il diritto degli utenti di non subire alcun addebito ogni qual volta i contratti giungono a scadenza (anche dopo successivi rinnovi), dovrà essere salvaguardato il parallelo diritto degli operatori, tutelato dalla stessa legge 40/2007, di esigere i costi giustificati che sono diretta conseguenza della richiesta di recesso del cliente, in qualunque momento detta richiesta (che non va confusa, come si è detto, con la comunicazione di disdetta) sia formulata. È, infatti, evidente che "i costi vivi del recesso" si generano anche se il contratto è stato rinnovato e che, conseguentemente, non sussiste alcuna ragione di ordine logico, oltre che giuridica, per escluderne la ripetibilità.

La scrivente, inoltre dichiara che nulla osta alla pubblicazione del presente contributo.

Con osservanza,

R.T.I. S.p.A.  
Direzione Regolamentazione e  
Adempimenti Istituzionali Mediaset  
Vincenzo Fracchillo

