

Co.Re.Com. Cal /Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 109 DEL 13/07/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Blasa xxx/SKY Italia xxx - –codice cliente 2842XXX)

IL DIRETTORE

VISTI:

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

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

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "*a/ fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale*";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 403 dell'8 gennaio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 15 gennaio 2015, prot. n. 1621, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) *fatturazione non giustificata*; 2) *attivazione di servizi non richiesti*.

In particolare, dall'istruttoria, sulla base della ricostruzione di dati e fatti, è emerso quanto segue:

- a) In data 26 novembre 2014, l'utente ha inoltrato al Co.Re.Com. istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Sky. Il successivo 18 dicembre 2014 il citato tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore;
- b) In data 8 gennaio 2015, l'utente inoltrava al Co.Re.Com. istanza di definizione della controversia, evidenziando che: "*... in data 28 febbraio 2014, comunicava a Sky Italia xxx, a mezzo raccomandata A/R, recesso anticipato del relativo abbonamento (...) Sky con nota del 20 marzo 2014, comunicava la presa in carico di recesso anticipato dell'abbonamento nelle forme stabilite dalle condizioni generali di abbonamento. In data 28 marzo 2014, tramite addebito su c/c bancario, veniva pagata la fattura n. 452012XXX dell'importo di € 46,28, relativa al periodo di abbonamento 01/03/2014 - 31/10/2014 (...) arbitrariamente, in data 20 agosto 2014, Sky riattivava il servizio "Sky TV", mai richiesto ... e, contestualmente, provvedeva ad inviare la fattura n. 456908XXX relativa al periodo 20/08/2014 - 31-10/2014. L'istante ha, più volte, presentato reclamo a mezzo telefonico ... per essersi visto attivare e fatturare un servizio mai richiesto*;
- c) L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore alla "*disattivazione dell'abbonamento "Sky Tv, già precedentemente disattivato ed arbitrariamente riattivato in data 20 agosto 2014,*" allo storno della fattura n. 456908XXX, emessa il 5 settembre 2014, di € 35,83; all'indennizzo per l'attivazione di un servizio mai richiesto, oltre al rimborso delle spese di procedura.
- d) All'istanza di definizione l'utente allegava la seguente documentazione:
 - Note allegate al formulario GU14;

- Copia fattura n. 456908XXX, emessa il 5 settembre 2014, di € 35,83, riferita al periodo 20 agosto 2014 – 31 agosto 2014;
- Copia della racc. A/R del 28 febbraio 2014, avente ad oggetto "disdetta contratto Sky";
- Copia del verbale di mancata conciliazione.

La società intimata non si è costituita nel presente procedimento, sebbene questo Co.Re.Com. abbia provveduto a trasmettere, a mezzo e – mail del 16 gennaio 2015, lettera di avvio del procedimento con la relativa documentazione.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3, della delibera 173/11/Cons, per mancata adesione dell'operatore.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta perché l'operatore, contattato telefonicamente dal responsabile del procedimento, si rifiutava di partecipare all'udienza.

NEL MERITO, la controversia in esame riguarda l'attivazione di un servizio non richiesto e la fatturazione non giustificata. Giova preliminarmente evidenziare che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, allegato A della delibera 173/07/Cons, l'Autorità può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultanti 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. Inoltre, con la delibera n.529/09/Cons, al punto III.4.2, l'Autorità ha precisato che *"la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale extracontrattuale) che le viene sottoposto al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse"*.

L'istruttoria è stata condotta sulla base delle dichiarazioni del ricorrente e della documentazione da questi prodotta, dunque, è mancata qualsiasi controdeduzione difensiva da parte dell'operatore.

Pertanto, dalle dichiarazioni di parte istante e alla documentazione esibita in atti, emerge che questi ha inoltrato formale disdetta dell'abbonamento, a mezzo raccomandata a/r del 28 febbraio 2014. Successivamente, il 20 marzo 2014, l'operatore ha comunicato all'istante la lavorazione del recesso anticipato nelle forme previste dalle condizioni generali di abbonamento.

In merito alla richiesta di attivazione di un servizio non richiesto, si richiamano, in proposito all'art 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 è 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, nonché l'art. 3 della delibera n. 664/06/CONS. Quest'ultima delibera oltre a richiamare i su richiamati principi, individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, o che l'utente abbia accettato una proposta contrattuale dell'operatore, in difetto di tale prova è da ritenere che l'attivazione del servizio sia stata disposta in assenza di un'effettiva volontà dell'istante.

Pertanto, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per ogni giorno di attivazione non richiesta. Nel caso di specie, l'indennizzo deve essere calcolato dal 20 agosto al 31 ottobre 2014, come risulta dalla documentazione allegata in atti. Inoltre, lo stesso è tenuto allo storno della fattura n.

456908XXX, emessa il 5 settembre 2014, di € 35, 83, relativa al periodo 20 agosto 2014-31 ottobre 2014, ed al ripristino della situazione precedente.

RITENUTO, quindi, di accogliere la domanda del ricorrente e di riconoscere al medesimo la somma di € **365,00** (trecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, dal 20 agosto al 31 ottobre 2014, per complessivi 73 giorni, ai sensi dell'art. 8, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, oltre allo storno della fattura n. 456908XXX, emessa il 5 settembre 2014, di € 35, 83, relativa al periodo 20 agosto 2014-31 ottobre 2014, ed il conseguente ripristino della situazione precedente.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

CONSIDERATO , in ragione di quanto sopra espresso, che ricorrono le condizioni per riconoscere all'odierno ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) l'accoglimento delle richieste indennizzo/storno avanzate dal signor **Blasa A.** con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia provveda ad effettuare, in favore del medesimo, gli adempimenti seguenti:
 - a) indennizzo di € 365,00 (trecentosessantacinque/00) per attivazione di un servizio non richiesto;
 - b) storno integrale della fattura n. 456908XXX del 5 settembre 2014, di euro 35,83;
 - c) rimborso di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
- 2) Le somme così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) **E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;**
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento *"il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità"*, come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) **La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.**

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 13 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Antonia Repaci

Il Direttore del Co.Re.Com.
Calabria
Avv. Rosario Carnevale