



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 223 DEL 16-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
(Aiello xxxxx c/ Sky xxx- Abbonamento n.xxxxxx)

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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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: *"al 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. 3215 del 22 gennaio 2018, 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 29 gennaio 2018, prot. n. 4740, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota inviata a mezzo e-mail il 3 ottobre 2018 con cui il Responsabile del procedimento definitorio ha richiesto alle parti un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente lamenta di aver sottoscritto il 5 novembre 2016 un contratto con la società Sky, avente ad oggetto la visione del pacchetto Calcio ma, nonostante il pagamento della somma prevista dal contratto a titolo di acconto, la società si è resa inadempiente, non attivando il servizio richiesto. L'istante, con reclamo inviato a mezzo Pec il 9 novembre 2016, intimava alla società l'adempimento del contratto. In riscontro alla stessa, l'operatore con comunicazione del 29 dicembre 2016, richiedeva l'invio del contratto sottoscritto dall'utente, il quale provvedeva ad inoltrarlo con PEC dell'1 marzo 2017. L'istante con la suddetta missiva chiedeva altresì la liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti, ma non riceveva alcun riscontro dalla società.

DATO ATTO che la società non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi in data 30 ottobre 2017, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio dalla data di sottoscrizione del contratto;

- l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che la società non ha aderito al tentativo di conciliazione, e ha depositato nota esplicativa, solo in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria effettuata dal responsabile del procedimento.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In merito alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, occorre evidenziare che la richiesta non può trovare accoglimento stante l'incertezza sull'an e sul quomodo del titolo che fonda l'istanza dell'utente. Ciò in quanto dall'istruttoria compiuta sono emersi dubbi in merito ad alcuni elementi fondamentali relativi al contratto sottoscritto dall'istante, che mettono in discussione la sua valida conclusione. Invero l'utente ha prodotto un contratto con la società da lui sottoscritto per l'attivazione del pacchetto Sky Calcio, dove si impegna a versare un anticipo sull'abbonamento di € 269,00 senza però fornire prova del suddetto pagamento. Pertanto il Responsabile del Procedimento ai fini di integrazione istruttoria, nell'ambito dei poteri concessigli dall'art. 18, comma 2, del Regolamento e secondo una prassi in uso anche presso altri Co.re.com. (si veda ad es. Co.re.com. Toscana Delibera n.10 del 15/02/2013), ha chiesto ad entrambe le parti chiarimenti in merito al contratto. In particolare veniva chiesto all'istante di produrre, ad integrazione della documentazione agli atti, la prova del pagamento della somma prevista a titolo di anticipo per l'attivazione dell'abbonamento. In riscontro alla richiesta formulata dall'Ufficio, l'istante rilevava che la stessa *"a distanza di due anni dalla sottoscrizione del contratto, risulta un onere probatorio troppo gravoso per l'utente"*. Egli tuttavia indica la data e l'ora esatta in cui sarebbe stato effettuato il prelievo della somma da parte della società e dunque avrebbe potuto facilmente richiedere e allegare un estratto conto da cui si potesse evincere il suddetto prelievo. L'operatore invece ha fornito, nei termini concessi, riscontro alla richiesta dichiarando che *"a seguito di approfondite verifiche effettuate è emerso che la richiesta di abbonamento- sottoscritta presso un centro autorizzato Sky- non risulta mai pervenuta alla società"*. L'operatore fa presente altresì che l'offerta sottoscritta dall'istante è subordinata alla ricezione di un codice che avrebbe dovuto essere fornito al cliente dal Service all'atto della sottoscrizione dell'abbonamento, che però nel caso in oggetto non risulta sia stato comunicato alla società. Le C.G.a. al punto 1.1 prevedono infatti che per attivare il servizio è necessario stipulare il contratto consegnando o inviando la richiesta di abbonamento attraverso i canali preposti. Invero il contratto sottoscritto dalla parte non riporta alcun timbro di un rivenditore autorizzato, né è stata data prova dell'invio della richiesta di abbonamento. Pertanto non essendo stato provato il pagamento dell'acconto previsto dal contratto e l'invio di quest'ultimo alla società, sussiste incertezza sulla conclusione del rapporto contrattuale su cui si fonda la pretesa dell'istante. Ciò dunque non consente una pronuncia in merito alla richiesta relativa alla liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di un servizio, che deve essere rigettata.

Le incertezze in merito alla sussistenza del vincolo contrattuale sorto tra le parti, determinano altresì il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che la società non era obbligata a dare riscontro alle missive inviate dall'istante che, secondo quanto affermato dalla stessa, non risultava suo cliente non essendogli mai pervenuta la richiesta di abbonamento da questo sottoscritta.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa non solo l'infondatezza della domanda, ma anche la temerarietà delle richieste.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Aiello x., nei confronti della società Sky xxxx;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. 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";
3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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.

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, 16 ottobre 2018

Il Responsabile del Procedimento
Avv. Daniela Biancolini

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
Avv. Rosario Carnevale