

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.197 DEL 11-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Macrì xxx/ Sky Italia xxxx – codice cliente xxxxx)

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: *"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. 38980 del 4 agosto 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 6 agosto 2015, prot. n. 39255, 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;

VISTA la nota pervenuta in data 15 settembre 2015, prot. n. 42545, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) fatturazioni indebite; In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) di aver riattivato, il 15 ottobre 2014, a seguito di una proposta da parte di un operatore del servizio recupero clienti della società resistente, l'abbonamento, disdetto in data 3 settembre 2014, al costo di euro 21,00 mensili per 12 mesi;
- b) di aver constatato nella prima fattura, ricevuta a seguito di tale riattivazione, l'addebito di somme ulteriori a quelle concordate, pari ad euro 5,00 mensili, per il servizio HD, e ad euro 1,10 mensili, per la rivista *Sky magazine*.

Il tentativo di conciliazione non si è tenuto, in quanto l'operatore non ha comunicato, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3 del Regolamento, la propria volontà di prendere parte alla procedura conciliativa.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno degli importi illegittimamente addebitati nella fattura n. 558xxxxxx, del 5 novembre 2014;
- 2) la riattivazione del servizio, sospeso il 15 dicembre 2014, al prezzo concordato a ottobre 2014.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utente, nel ottobre 2014, ha accettato di riattivare il contratto Sky, precedentemente cessato, al costo promozionale di euro 21,00 mensili per dodici mesi, per il pacchetto "Sky Tv + Calcio", comprensivo del *ticket* serie B gratuito, senza la fruizione di alcuna tecnologia HD;
- 2) a seguito di ciò, revocando contestualmente la propria volontà di recedere dal contratto, dava corso a un *Downgrade* dell'abbonamento, escludendo dai pacchetti di cui già fruiva il pacchetto "Famiglia";
- 3) l'offerta a cui aderiva l'istante, a differenza del contratto precedentemente disdetto, non prevedeva la fruizione della tecnologia HD;

- 4) in data 25 ottobre 2014, l'istante contattava il servizio clienti, contestando la mancata attivazione della tecnologia HD;
- 5) il servizio clienti informava l'istante che la detta tecnologia non rientrava nell'offerta attivata e che l'ulteriore attivazione avrebbe comportato l'addebito mensile della somma di euro 5,00. L'utente accettava l'attivazione della detta tecnologia;
- 6) anche l'invio e la conseguente fatturazione del mensile "Magazine SkyLife" corrisponde a un servizio presente sul contratto dell'istante: detto servizio, tra l'altro, è attivo sul contratto dell'istante dal febbraio 2008.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che il tentativo di conciliazione non si è tenuto, in quanto l'operatore non ha comunicato, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3 del Regolamento, la propria volontà di prendere parte alla procedura conciliativa.

PRELIMINARMENTE, è dichiarata inammissibile la richiesta di riattivazione del servizio, sospeso il 15 dicembre 2014, al prezzo concordato a ottobre 2014, per incompetenza dell'organo adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

il ricorrente lamenta nella fatturazione n. 558992xxx, del 5 novembre 2014, l'illegittimità della somma di euro 10,00, per la tecnologia HD e di euro 2,20 per la rivista "Magazine SkyLife". La società resistente, pur asserendo la legittimità dell'addebito di dette voci, non dà prova dell'espressione della volontà dell'utente in merito ai detti servizi.

Per tale motivo, la richiesta del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento e la società resistente è tenuta allo storno della somma di euro 12,20 (dodici/20).

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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";

CONSIDERATO che, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'inammissibilità della richiesta di riattivazione del servizio, avanzata dal sig. Macrì, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;

- 2) L'accoglimento delle richieste di storno avanzate dal sig. Macrì, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;
- 3) La società Sky è tenuta a stornare al sig. P. Macrì, l'importo di euro 12,20 (dodici/20).
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) La società resistente 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

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