

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### DETERMINA DIRETTORIALE N. 32 DEL 27/01/2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA (Alati xxx / Sky Italia xxx – 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. 18096 del 7 aprile 2015, con cui la 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 aprile 2015, prot. n. 20930, 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 scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta: 1) attivazione di un servizio diverso da quello concordato; in particolare lamenta:

- 1) di aver aderito, in data 31 dicembre 2014, alla riapertura dell'abbonamento Sky a determinate condizioni;
- 2) in data 5 gennaio 2015, al posto del tecnico per l'attivazione del servizio MyskyHD, perveniva un pacco contenente un decoder Sky e, attivata la scheda allegata al detto decoder, in data 6 gennaio, la stessa si accorgeva che i pacchetti abilitati per la visione non corrispondevano al pacchetto scelto;
- 3) comunicava, immediatamente e ripetutamente, il disagio al call center della società convenuta, richiedendo, tra l'altro, di sentire la registrazione vocale con l'accordo raggiunto in data 31 dicembre 2014;
- 4) in data 23 gennaio 2015 veniva sospesa la visione di tutti i canali, eccetto quelli base;
- 5) in data 24 gennaio 2015 l'istante comunicava la propria volontà di avvalersi della risoluzione contrattuale per inadempimento *ex tunc* dal 31 dicembre 2014;
- 6) seguiva varia corrispondenza con la società e, in data 25 marzo 2015, quest'ultima aderiva alla risoluzione contrattuale per inadempimento con efficacia dal 31 dicembre 2014; comunicava lo storno di tutte le fatture emesse (gennaio, febbraio e marzo) e la disponibilità a restituire la somma di € 58,47 per la fattura n. xxxxx; rifiutava la corresponsione di ulteriori rimborsi e richiedeva la restituzione del proprio decoder e degli altri accessori in possesso dell'istante.

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

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) la restituzione della somma di € 58,47, addebitata sul proprio conto corrente il 12 febbraio 2015;
- 2) un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 31 dicembre 2014 al 25 marzo 2015;
- 3) un indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole;
- 4) un indennizzo per ritardata risposta ai reclami

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

Passando all'esame della questione,

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 poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento.

PRELIMINARMENTE, si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per incompetenza dell'organo adito.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha accertato che la società convenuta ha attivato all'odierna istante un servizio diverso dal quello concordato.

È rigettata la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto pur essendoci stata tale attivazione, la società nulla ha addebitato all'utente per usufruire di tali servizi. Dalla corrispondenza tra l'utente e la società, infatti, risulta che quest'ultima ha riconosciuto il proprio errore e, conseguentemente, ha considerato cessato l'abbonamento a far data dal 31 dicembre 2014, stornato le fatture afferenti ai mesi di gennaio, febbraio e marzo 2015 e disposto il rimborso della fattura n. xxxxx, di € 58,47.

Poiché, ai sensi del comma 5 dell'art. 7 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in caso di attivazione di servizi o di fornitura di beni non richiesti, sussiste l'obbligo per l'operatore di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere a proprie spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni sconosciuti, si dispone, qualora, non fosse ancora avvenuto, il rimborso della somma di € 58,47, addebitata sul conto corrente dell'istante in data 12 febbraio 2015, a seguito di fattura n. xxxxx e il ritiro, da parte della società, del decoder Sky e degli altri accessori allo stesso attinenti, in possesso dell'utente.

Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami, si è rilevato che la società convenuta ha risposto al reclamo dell'istante del 6 gennaio 2015 solo tramite la comunicazione del 25 marzo 2015, per il che Sky deve versare all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, che dispone che, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che i giorni di ritardata risposta sono 48 (dopo aver detratto una franchigia di 30 giorni dalla ricezione del reclamo), l'indennizzo da corrispondere è € 48,00 (quarantotto/00).

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, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione non si è tenuto poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) L'inammissibilità della domanda di indennizzo per pratica commerciale scorretta e ingannevole, per incompetenza dell'organo adito;
- 2) Il rigetto della richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, avanzata dalla sig.ra M. Alati con l'odierna istanza di definizione, nei confronti di Sky Italia xxx;
- 3) La società Sky Italia xxx, è tenuta a corrispondere al sig.ra M. Alati, a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a. l'importo di € 48,00 (quarantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
  - b. l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

- 4) La società Sky Italia xxx. è tenuta a rimborsare all'utente la fattura n. xxxxx, di € 58,47 (cinquantotto/47) ed a ritirare il decoder Sky e gli altri accessori allo stesso attinenti, in possesso dell'utente, presso l'abitazione di quest'ultimo.
- 5) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 6) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 7) 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";
- 8) 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.

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