

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N.422 DEL 12-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxxxx Romeo c/ Sky Italia xxxx- Cod. 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 15060 dell'8 aprile 2016, con cui la ricorrente in oggetto, ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 2016 prot. n. 16333, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota dell'11 maggio 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

Vista la nota di replica della ricorrente del 27 maggio 2016, di cui si dichiara l'irricevibilità per tardività;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istante lamenta indebite fatturazioni da parte dell'operatore Sky Italia, che non avrebbe applicato lo sconto del 50% sul pacchetto Cinema per la durata di 24 mesi, previsto da una Convenzione aziendale, cui avrebbe aderito la ricorrente l'11 ottobre 2014, né il 50% sul servizio multivision, aggiunto all'abbonamento il 13 ottobre 2014, né l'attivazione gratuita del servizio *de quo*.

Il tentativo di conciliazione, previsto per il 16 marzo 2016, ha avuto esito negativo, considerato che l'operatore Sky Italia xxx, nei termini previsti dall'art.8, comma 3, del Regolamento, non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, come da verbale in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Rimborso dei crediti spettanti quantificati in € 222,50 (duecentoventidueeuro/50);
2. Indennizzo per errata fatturazione quantificato in € 544,00 (cinquecentoquarantaquattroeuro/00);
3. Spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, documentalmente provando la piena legittimità degli importi fatturati, e chiedendo, pertanto, l'integrale rigetto dell'istanza della ricorrente.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio, ha ritenuto necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, prevista per il 22 settembre 2016, ma entrambe le parti non hanno aderito, giusta verbale di mancata comparizione, in atti;

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, il decidente ha rilevato l'assoluta legittimità dell'operato della società resistente, per le motivazioni di seguito dettagliatamente articolate.

La ricorrente ha dichiarato di avere aderito, l'11 ottobre 2014, ad una Convenzione aziendale, riservata alla Guardia di Finanza, che prevedeva uno sconto del 50% sul pacchetto Cinema, per il proprio abbonamento Sky n. 11829Xxx, per la durata di 24 mesi, ma di avere ottenuto tale riduzione esclusivamente fino alla data del 6 gennaio 2016. Su tale circostanza la società resistente ha prodotto la Convenzione aziende, attivabile entro il 30 ottobre 2014. Essa prevedeva espressamente l'applicazione dello sconto sul pacchetto Cinema fino al 6 gennaio 2016. Riferisce, difatti, la resistente, che la Convenzione cui farebbe riferimento l'istante è entrata in vigore successivamente, con esattezza l'11 novembre 2014, essendo attivabile entro il 31 dicembre 2014 e per la durata di 24 mesi. La conoscenza e conoscibilità da parte della sig.ra Romeo della scadenza della propria promozione il 6 gennaio 2016 è stata, tra l'altro, documentalmente provata dall'operatore, sia mediante la produzione in atti dell'email di conferma attivazione dell'11 ottobre 2014, che delle singole fatture, inoltrate mensilmente alla cliente, ed esplicitamente riportanti quale data di scadenza dello sconto 6 gennaio 2016.

Quanto alla mancata applicazione dello sconto del 50% sul servizio Multivision per la durata di 24 mesi, ed alla mancata attivazione gratuita, è da precisare come anche in tal caso la resistente abbia documentalmente provato di aver notiziato a mezzo email la ricorrente della tipologia di offerta attivata. Circostanza che esime l'operatore da qualsivoglia responsabilità, ben potendo la sig.ra Romeo disdettare il servizio, qualora le condizioni contrattualmente applicate non fossero state di suo gradimento. Ciò non è, contrariamente, avvenuto, anzi nel maggio 2015 è stato aggiunto ancora un altro pacchetto all'abbonamento *de quo*, mentre le contestazioni relative alla mancata applicazione del 50% di sconto sul canone Multivision e sul costo del pacchetto Cinema, sono intervenute esclusivamente il 3 febbraio 2016.

A ciò, si aggiunga che l'operatore, pur ritenendo di aver agito correttamente nei confronti dell'istante e senza riconoscimento di responsabilità alcuna, *pro bono pacis*, in concomitanza all'instaurarsi del procedimento di conciliazione, ha provveduto a contattare la sig.ra Romeo per formularle una proposta di definizione bonaria della vicenda, che questa ha ritenuto opportuno non accettare.

Alla luce di quanto sin qui evidenziato, posta l'assoluta correttezza e legittimità degli importi fatturati dall'operatore, riconducibili esclusivamente ai costi per servizi in abbonamento regolarmente erogati e fruiti dalla cliente, le istanze formulate vengono integralmente rigettate.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante, financo speciose;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto del ricorso avanzato dalla sig.ra Romeo S., nei confronti della società Sky Italia;
- 2) È in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) 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";
- 4) La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, 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,

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Elisa Carpentieri

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