

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

### DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 495 DEL 19-12-2016

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Megalizzi xxxx c/ Sky DSL Europe B.V. – codice utente 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;

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: "*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. 18646 del 4 maggio 2016, con cui il 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 10 maggio 2016, prot. n. 19553, 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;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) lentezza della navigazione internet.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che: "*... l'ampiezza di banda dichiarata in contratto (tariffa Sky DSL 2 + Flat M - 12 MBIT/S in download e 4 MBIT/S ...)*" non ha corrisposto al servizio fornito dall'operatore. In data 30 gennaio 2016, ha inoltrato richiesta di disdetta all'operatore, acquisita da quest'ultimo il successivo 2 febbraio. Per ultimo, ha dichiarato che l'informazione commerciale non è stata esaustiva, per cui è stato tratto in inganno, riguardo le caratteristiche del contratto sottoscritto.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, 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.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

1. il rimborso degli importi corrisposti come canone (da giugno 2015 a gennaio 2016);
2. il rimborso dell'importo versato a titolo di canone, per il mese di febbraio 2016 (perché il servizio è stato bloccato dal 20 febbraio 2016 fino al successivo 7 marzo);
3. l'eventuale compensazione di crediti vantati dall'operatore.

La società resistente non si è costituita nel procedimento *de quo*.

NEL MERITO, all'esito delle risultanze istruttorie, si rileva quanto segue: l'istante ha rappresentato che le prestazioni del servizio ADSL sono state inferiori rispetto agli standard cui si è impegnato l'operatore al momento della stipula del contratto. Tuttavia, non risulta che lo stesso istante abbia avviato la procedura di verifica della qualità del servizio ADSL, al fine di ottenere una misurazione certa della propria velocità di navigazione, avente valore probatorio. Tuttavia, le affermazioni dell'istante trovano riscontro nell'e-mail del 30 gennaio 2016, inoltrata all'operatore, in cui lo stesso chiede la rescissione (*rectius* = risoluzione) del contratto, per la sussistenza dei disservizi già lamentati.

Alla luce del quadro regolamentare tracciato dall'art. 7, comma 3, della delibera 244/08/CSP, sussiste l'obbligo degli operatori di garantire la banda minima in *downloading*. Tale adempimento da parte degli operatori è stato reso operativo e verificabile con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, resa all'utente finale. In questo modo, l'utente, una volta acquisita una certificazione personalizzata della velocità di navigazione nella propria postazione di rete fissa, ha la facoltà di inoltrare un reclamo all'operatore, richiedendo il rispetto dei parametri originariamente concordati.

Nel caso in cui ciò non avvenga, come nel caso *de quo*, l'utente può avanzare richiesta di recesso dal contratto, in totale esenzione di spese, come previsto dall'art. 8, comma 6, della predetta deliberazione.

Orbene, nel caso di specie, l'istante ha presentato richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della deliberazione *ut supra* citata. La normativa di settore gli accorda tale facoltà, senza alcun costo, ma non anche il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non in conformità agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Per questo motivo, si rigetta la domanda

formulata dall'istante, volta al rimborso dei canoni mensili corrisposti all'operatore dal mese di giugno 2015 fino al mese di gennaio 2016.

Ciò nondimeno, considerato che l'operatore non si è costituito ed in ossequio al principio del *favor utentis*, si riconosce il rimborso della somma di euro 57,40 (cinquantasette/40), relativa della fattura n. 10530XXX, emessa il 2 febbraio 2016, per mancata erogazione del servizio fino al 7 marzo del 2016, come si evince dalla documentazione allegata (e-mail del 18 febbraio 2016 - diffida ad adempiere).

Si rigetta, la richiesta di compensazione formulata dall'istante, in quanto esula dalla competenza di questo Organo.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, nella quantificazione dei rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

CONSIDERATO 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, si ritiene, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Megalizzi D.** nei confronti della società Sky DSL Europe B.V. .

1. La società Sky DSL Europe B.V. è tenuta a rimborsare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a. Euro **57,40** (cinquantasette/40) a titolo di rimborso della fattura n. 10530XXX, emessa il 2 febbraio 2016;
  - b. Euro **50,00** (cinquanta/00) per le spese di procedura.
2. E' in facoltà del 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 determina 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;
5. 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, 19 dicembre 2016

Il Responsabile del Procedimento

F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to **Avv. Rosario Carnevale**