



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



CONSIGLIO
REGIONALE
DELLA CALABRIA



CO.RE.COM. CAL/OE

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.69 DEL 12-04-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(xxxxx Mollica c/Sky Italia xxx -codice cliente(n.contratto) 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 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. 37621 del 03 ottobre 2016, 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 04 ottobre 2016, prot.n. 37897, 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 pervenuta a mezzo e- mail in data 02 novembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e- mail il 04 novembre 2016 con cui il ricorrente ha prodotto la proprie repliche nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento approvato dall'Agcom con deliberazione 173/07/CONS. e successive mm.ii.;

RILEVATO, sulla base della documentazione acquisita agli atti del presente procedimento, che il ricorrente lamenta:

- 1) Di aver stipulato in data 21 dicembre 2015 un contratto on Line con Sky che contemplava l'invio entro sei mesi di un televisore Philips 32 , quale regalo ;
- 2) di aver inviato molteplici reclami per la ricezione del premio senza ricevere alcun riscontro;

Dato atto che il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 15 settembre 2016, agli atti;

Per quanto sopra, il ricorrente richiede:

- 1) un indennizzo per inadempimento contrattuale parziale

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed, in particolare, afferma, come integralmente riportato:

1)"che in data 21/12/2015 il signor Mollica, ha concluso un abbonamento tramite il sito web www.sky.it n. xxxxxx";

2)"che tale abbonamento è stato attivato in data 5/1/2016 e l'offerta prevedeva l'adeguamento dell'impianto al costo scontato di €69 anziché di €120, il pacchetto composto da Sky Tv/Famiglia/Calcio al costo promozionale di €29.90/mese per 12 al anziché al costo di listino di €38.90/mese, nonché, il servizio per la tecnologia HD gratuito per 12 mesi anziché al costo di listino di €6";

3) "che Sky, per tutti coloro che, sottoscrivendo un abbonamento tramite il sito web nel periodo promozionale dal 15/12/2015 al 24/12/2015, aderivano al Concorso denominato "Se aderisci online Sky ti regala un Tv Philips" avrebbe riconosciuto, come premio, dopo, tuttavia, aver verificato l'osservanza delle "modalità di adesione" da parte dei partecipanti e aver inviato loro un messaggio di conferma - un Televisore Philips 32" del valore circa di €179. Tale operazione a premi non era, però, cumulabile con altre operazioni a premio e/o promozioni eventualmente promosse da Sky, come chiaramente riportato nel regolamento del gestore";

4) "che il signor Mollica, al momento della sottoscrizione dell'abbonamento tramite il sito web ha provveduto ad inserire il codice di riferimento di un'altra offerta denominata "Presenta un Amico" (MGM), che prevedeva promozioni diverse da quelle che sarebbero state riconosciute aderendo al Concorso denominato "Se aderisci online Sky ti regala un Tv Philips";

5) "che a seguito delle segnalazioni inviate dal cliente relativamente alla ricezione del premio, sono state fornite allo stesso le dovute informazioni circa le promozioni inserite in fase di adesione, incompatibili con il suindicato concorso";

La società resistente ha chiesto, pertanto, il rigetto di ogni richiesta di indennizzo, in quanto infondata sia in fatto sia in diritto;

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione.

NEL MERITO, sulla scorta degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio non ha potuto constatare alcun inadempimento contrattuale da parte della resistente. In particolare, si evidenzia che, all'atto della stipula del contratto di abbonamento tramite il sito web, il ricorrente ha inserito - autonomamente - il codice di riferimento di un'altra offerta denominata "Presenta un Amico". Tale promozione non prevede, in premio, il televisore, bensì, la possibilità di usufruire di un ulteriore sconto mensile sul canone di abbonamento dell'importo di € 10,10 per dieci mesi. Sul punto, si deve osservare come il regolamento Sky, preveda la possibilità per i nuovi clienti di avvalersi del supporto degli operatori di "chat on line" o adibiti al servizio denominato "Ti chiama Sky". Per il che, il ricorrente, con l'uso dell'ordinaria diligenza, avrebbe potuto evitare l'errore nella scelta dell'offerta, chiedendo il supporto del gestore.

Alla luce delle superiori considerazioni, nessuna responsabilità può essere ascritta alla resistente e, quindi, deve concludersi per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

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" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza della domanda dell'istante;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto integrale della domanda di indennizzo avanzata dal Sig. Mollica B. con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Sky Italia;
- 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 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, 11 aprile 2017

Il Responsabile del Procedimento
Emanuela Quattrone

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