

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 72 DEL 24/02/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
(Musuraca xxxx / Sky Italia xxx. – codice cliente xxxx)

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. 31325 del 4 giugno 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 16 giugno 2015, prot. n. 32711, 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 6 luglio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data 26 luglio 2015, prot. n. 36991;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta sospensione del servizio e sanzioni indebite; in particolare lamenta:

- 1) la sospensione del servizio dal 18 dicembre 2014;
- 2) di aver ricevuto una comunicazione dalla società resistente, in data 30 dicembre 2014, nella quale si comunicava la possibile comminazione della sanzione al pagamento di una penale di € 4.000,00, poiché, a seguito di verifiche effettuate da personale incaricato, risultava un uso illecito della smart card;
- 3) di non avere mai ricevuto verifiche, né usato la smart card in modo illecito, né sottoscritto penali;
- 4) di aver ripetutamente contattato il servizio clienti della società resistente e, in data 10 gennaio 2015, di aver inviato un raccomandata a/r, per avere spiegazioni, ma di non aver ricevuto una risposta soddisfacente.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) copia del contratto sottoscritto;
- 2) annullamento delle penali richieste;
- 3) indennizzi come da delibere Agcom.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) il servizio è stato disattivato, in data 19 dicembre 2014, poiché, in data 14 dicembre, personale incaricato dalla società ha accertato che la smart card intestata all'istante è stata illecitamente utilizzata in un locale pubblico, per la visione della programmazione Sky;

- 2) il suddetto comportamento è penalmente sanzionato, ai sensi dell'art. 171 ter, lett. e), della legge 633/1941, come sostituito dall'art. 14.1 della legge 248/2000, oltre che essere sanzionato dall'art. 5 delle Condizioni Generali di Abbonamento della società;
- 3) l'utente è stato preavvisato della sospensione del servizio sia mediante b-mail, che mediante comunicazione scritta del 18 dicembre 2014;

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

Passando all'esame della questione,

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, senza raggiungere l'accordo.

PRELIMINARMENTE, si dà atto che la società resistente ha allegato alle memorie difensive copia del contratto, sottoscritto dall'istante, e copia dell'accertamento, in cui si è riscontrato l'utilizzo illecito della smart card, e si dichiara l'inammissibilità, per incompetenza dell'organo adito, quanto alla richiesta di annullamento delle sanzioni richieste all'utente dalla società resistente.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ha potuto accertare che la sospensione del servizio è avvenuta previo avviso inviato all'utente sia tramite b-mail, che tramite comunicazione scritta. Per tale motivo è rigettata la richiesta di indennizzo per sospensione illegittima del servizio.

È rigettata, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto la società resistente ha compiutamente e adeguatamente risposto, nei termini, al reclamo inviato dalla ricorrente in data 10 gennaio 2015.

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;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo, avanzate dalla sig.ra A. M. Musuraca con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky Italia;
- 2) E' 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 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