



*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 210 DEL 17-09-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Deluca xxxxx c/ Sky Italia xxxx – codice cliente 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 del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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 del 22 gennaio 2018, prot. n. 3214, 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 29 gennaio 2018, prot. n. 4742 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, quanto segue:

L'istante ha riferito di *"... non aver fruito del servizio a far data dal 27 febbraio 2017. I reclami non sono mai stati riscontrati"*.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso negativamente, per mancata partecipazione dell'operatore, ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, come da verbale del 30 ottobre 2017, in atti.

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

1. l'indennizzo per "mancata visione";
2. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società Sky non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda *de qua* può essere parzialmente accolta.

La richiesta di indennizzo, relativa alla mancata fruizione del servizio si presenta generica, e, comunque sia, non adeguatamente circostanziata, giacché non è dato accertare la durata del disservizio lamentato. Difatti, nel caso di specie, l'istante ha inoltrato all'operatore un solo reclamo, quello del 27 febbraio 2017, in cui ha lamentato la mancata visione dei canali Sky, dopo di che vi è stata acquiescenza dello stesso.

Per di più, lo stesso non ha precisato la domanda, neppure al momento della presentazione delle memorie.

Di contro, trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, inoltrato all'operatore il 27 febbraio 2017, a mezzo posta elettronica certificata.

Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 27 febbraio 2017 (data della segnalazione) ed il 22 gennaio 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione), corrispondente a giorni 285 (decurtati 45 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 285,00 (duecentoottantacinque/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese, per cui si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00 (cinquanta/00), considerata l'esiguità della controversia ed il mancato svolgimento dell'udienza di conciliazione per mancata partecipazione dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal **Sig. Deluca F.**, nei confronti della società Sky Italia;

1. La società SKy Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a) Euro 285,00 (duecentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - 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 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, 14 settembre 2018

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*