



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



CO.RE.COM. CAL/Bia

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 221 DEL 12-10-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(De Luca xxxxx c/ Sky xxxxx- Abbonamento n.xxxxxxx)

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, 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;

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. 3204 del 22 gennaio 2018, 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 29 gennaio 2018, prot. n. 4743, 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 inviata a mezzo e-mail il 3 ottobre 2018 con cui il Responsabile del procedimento definitorio ha richiesto alle parti un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce di aver aderito telefonicamente, nel mese di ottobre 2016, all'offerta della società di abbonamento alla Tv satellitare al costo di € 24,90 mensili, comprensivo della visione dei pacchetti Sky Tv, sport e Cinema, ma che gli veniva attivata solo la visione del pacchetto Sport. Successivamente l'utente veniva ricontattato e accettava un'ulteriore offerta che prevedeva, oltre al pacchetto SKY Sport, l'attivazione del servizio Sky go, dopo 30 giorni, nonché la visione gratuita per 15 giorni del pacchetto Sky cinema con la possibilità di attivarlo a metà prezzo trascorso il periodo di prova. Ma una volta cessato tale periodo il servizio Sky Cinema non veniva attivato, né veniva attivato il servizio Sky go alla scadenza dei 30 giorni. L'istante il 9 ottobre 2016 inoltrava reclamo alla società, reclamo mai riscontrato dalla stessa.

DATO ATTO che la società non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi in data 30 ottobre 2017, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto:

- l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;

- l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi Sky go e Sky cinema,
- l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- spese di procedura;

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che la società non ha aderito al tentativo di conciliazione, e ha depositato memorie esplicative e/o difensive al fine di poter prendere posizione sui fatti contestati dall'istante, solo in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria effettuata dal responsabile del procedimento.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente occorre rilevare l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per genericità ed indeterminazione della stessa, atteso che dall'esposizione dei fatti non si comprende quale servizio sarebbe stato attivato senza il consenso dell'utente. Ciò in quanto quest'ultimo nell'istanza lamenta esclusivamente la mancata attivazione di alcuni servizi facenti parte delle offerte cui aveva aderito. L'istanza risulta non sufficientemente circostanziata anche in ordine alle date di adesione alle offerte che l'utente sostiene di aver accettato, oltreché priva di documentazione adeguata a supporto e chiarimento delle pretese, quali ad esempio fatture da cui possano evincersi le offerte e i servizi effettivamente attivati. Pertanto il Responsabile del Procedimento ai fini di integrazione istruttoria, nell'ambito dei poteri concessigli dall'art. 18, comma 2, del Regolamento e secondo una prassi in uso anche presso altri Co.re.com. (si veda ad es. Co.re.com. Toscana Delibera n.10 del 15/02/2013), ha chiesto ad entrambe le parti chiarimenti in merito alle offerte cui l'istante sostiene di aver aderito, con particolare riguardo alle date di adesione alle stesse, nonché l'eventuale produzione di documentazione probatoria. L'operatore ha fornito, nei termini concessi, adeguato riscontro alla richiesta, allegando la registrazione vocale del contratto e altra documentazione utile alla ricostruzione dei fatti.

Dall'istruttoria compiuta emerge pertanto che l'istante il 3 ottobre 2016 ha aderito, tramite registrazione vocale, come da *Vocal Order* allegato, all'offerta proposta dalla società che prevedeva l'attivazione del pacchetto Sky Tv e Sky Sport, oltre al servizio tecnologico Hd, a 24,90 € al mese. Nel corso della telefonata non risulta alcun riferimento né al pacchetto Sky Cinema, né al pacchetto Sky Go. A tale proposito occorre evidenziare che risultano prive di alcun rilievo eventuali proposte fatte nel corso della conversazione telefonica intervenuta con l'operatore antecedentemente alla registrazione vocale della stessa, secondo quanto sostenuto dall'istante nel riscontro alle richieste di chiarimenti, in quanto solo il contenuto della registrazione ha efficacia vincolante per entrambe le parti. L'utente ha infatti confermato nel corso della telefonata di voler stipulare il contratto tramite registrazione vocale, in sostituzione della forma scritta, così come previsto dalla normativa in materia di "contratti a distanza" e l'operatore si è impegnato a mettere a disposizione dell'utente la registrazione nell'area riservata del sito di Sky, cui egli avrebbe potuto accedere con il codice cliente e la password, che gli sarebbero state inviate all'indirizzo e-mail da lui fornito, presso il quale avrebbe ricevuto anche tutte le informazioni relative al contratto. L'istante ha altresì confermato durante la registrazione di aver compreso le condizioni contrattuali relative all'offerta, che gli sono state elencate e ha espressamente dichiarato di voler accettare la stessa. I termini contrattuali sono dunque solo e soltanto quelli contenuti nella registrazione vocale dell'adesione all'offerta proposta dall'operatore che, come già evidenziato, prevedeva l'attivazione del pacchetto Sky Tv e Sky Sport, oltre il servizio tecnologico Hd.

Invero, per quanto riguarda il pacchetto Sky Cinema, dalla documentazione allegata dall'operatore in sede di integrazione istruttoria, si evince che l'attivazione dello stesso è stato richiesto il 28 dicembre 2016 con la sottoscrizione, peraltro da parte della moglie dell'utente, di due offerte integrative dei pacchetti già attivi sul

suo abbonamento, che prevedevano l'aggiunta anche del pacchetto Sky Cinema e dei servizi tecnologici aggiuntivi My Sky HD e Multivision, come risulta dai moduli allegati dall'operatore.

Tali offerte sono state correttamente attivate, secondo quanto si evince dalla fattura del 5 gennaio 2017 allegata dalla società e in ogni caso non risulta alcun reclamo successivo alla sottoscrizione delle stesse.

Alla luce di tali premesse la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione dei pacchetti Sky go e Sky Cinema deve essere rigettata, per la qualcosa all'utente non spetta alcun indennizzo.

Si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10 novembre 2016 effettuato dall'utente a mezzo PEC, poichè non emerge dall'istruttoria condotta un valido riscontro per iscritto dell'operatore allo stesso, nei termini indicati dalla normativa di settore. In effetti, l'utente sostiene di non aver mai ricevuto la risposta dell'operatore al reclamo allegata da quest'ultimo in sede di richieste istruttorie. Essa risulta inviata via e-mail il 30 novembre 2016 ad un indirizzo che non corrisponde a quello fornito dall'istante nel corso della registrazione vocale, né è stata fornita prova della ricezione della stessa. In ogni caso il reclamo non è stato riscontrato in maniera esaustiva, in quanto, a fronte delle contestazioni sollevate dall'utente in merito alla mancata attivazione del pacchetto richiesto, l'operatore si limitava ad inviare copia della registrazione vocale relativa al contratto sottoscritto dall'istante. Perciò, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 11, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l'operatore "è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 10 novembre 2016 (data del reclamo) e il 22 gennaio 2018 (data dell'istanza di definizione) che corrisponde a 407 giorni (decurtati i 30 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Pertanto si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00 (tetto massimo previsto dalla normativa).

Per quanto concerne poi le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), stante l'oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, la società non ha partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione, e che l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal Signor **De Luca T.** nei confronti della società SKy Italia ;

1. La società Sky Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in la somma di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
2. La società Sky Italia è tenuta a liquidare in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;

3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. 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";
5. 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, 12 ottobre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Daniela Biancolini

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