

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.257 DEL 16-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Sconti xxxx/ Sky Italia xxxx – codice cliente n. 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;

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. 45821 del 9 ottobre 2015, 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 14 ottobre 2015, prot. n. 46288, 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 12 novembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la nota pervenuta in data 23 novembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie repliche;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) malfunzionamento del servizio; 2) fatturazioni indebite; 3) mancata risposta ai reclami;

In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) di essere abbonato Sky dall'anno 2007 e di aver iniziato, dal mese di giugno 2012, ad avere problemi di ricezione del segnale, tali da non consentirgli di usufruire di alcun servizio;
- b) di aver tentato invano di mettersi in contatto con il servizio clienti della società resistente, senza, tuttavia ottenere alcun riscontro o assistenza;
- c) dopo numerosi reclami, un centro assistenza di zona procedeva alla sostituzione del decoder: tale intervento non migliorava la ricezione del segnale;
- d) successivamente si recava in altro centro di assistenza, il quale, a seguito di un sopralluogo, comunicava che il problema era nel sistema SCR della parabola;
- e) a seguito di ciò, l'istante inviava una comunicazione via fax alla società, in data 8 agosto 2012, con la quale richiedeva un intervento risolutivo del problema;
- f) la società resistente non ha risposto al reclamo, né fornito assistenza per la risoluzione del malfunzionamento e ha continuato a inviare le fatturazioni per il periodo in cui l'istante non poteva usufruire del servizio;
- g) l'istante inviava ulteriori diffide datate 6 novembre 2012 e 15 maggio 2013, a seguito delle quali la società provvedeva a risolvere il problema;
- h) nel mese di settembre 2013 vi era una nuova interruzione del segnale;
- i) l'istante reclamava inviando una nuova diffida il 10 ottobre 2013, ad oggi rimasta senza riscontro.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 1 ottobre 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) un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 2) l'annullamento di tutte le fatture emesse dalla società resistente dal mese di giugno 2012;
- 3) un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10 ottobre 2013;
- 4) il pagamento delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'istante non riferisce quali fatture, emesse dalla società, ritiene illegittime;

- 2) dal 1 giugno 2012 (unico riferimento temporale fornito dall'istante), sono state emesse una serie di fatture per il servizio fornito e numerose note di credito, con le quali sono state accolte le doglianze dell'utente, allegare alla presente memoria;
- 3) la società è sempre intervenuta per risolvere le problematiche segnalate dall'istante: si producono vari documenti a prova degli interventi effettuati, tra quali quello del 31 maggio 2013, in cui un tecnico ha effettuato "sostituzione LBN SCR";
- 4) le fatture emesse il 5 luglio e il 5 dicembre 2013 sono rimaste insolute, determinando la cessazione del rapporto;
- 5) l'interruzione del settembre 2013 è stata dovuta alla perdurante morosità dell'istante: l'ultimo pagamento effettuato è del 25 marzo 2013, per cui, previa comunicazione, vi è stata sospensione del servizio in data 28 agosto e cessazione del contratto in data 30 settembre 2013;
- 6) il reclamo del 10 ottobre 2013 era già stato riscontrato con le predette note di credito, di cui sia l'istante che il legale dello stesso era stato notiziato sia telefonicamente, che mediante comunicazioni scritte, in particolare con l'email inviata al predetto legale in data 11 giugno 2013.

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

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

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.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: la società resistente ha provato di essere sempre intervenuta, nei termini contrattualmente previsti, per risolvere i disservizi denunciati dall'istante, sia tramite interventi dal servizio clienti, sia tramite l'invio di tecnici in loco. La predetta società, inoltre, nel rispetto delle proprie condizioni contrattuali, tutte le volte che ha ritenuto esserci stato il disservizio ha inviato all'istante note di credito. Per tali motivi sono rigettate sia la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, sia la richiesta di annullamento delle fatture emesse dalla società resistente dal mese di giugno 2012.

Per quel che concerne la mancata risposta al reclamo del 10 ottobre 2013, si deve precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali (nello stesso senso cfr. Agcom Delibera n. 57/11/CIR, Agcom Delibera n. 140/11/CIR, Agcom Delibera n. 60/11/CIR). Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate rimostranze afferenti ai medesimi disservizi, dal momento in cui ne ha rilevato la pretestuosità. Stante la frequenza e la sistematicità con cui l'utente ha contattato l'operatore che, di contro, non si è sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare la richiesta dell'istante riguardante l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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, stante la totale infondatezza delle domande dell'istante, non ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo e storno, avanzate dal sig. M. Sconti, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;

- 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 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