

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.260 DEL 16-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Quattrone xxxxx/ Sky Italia xxx – 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. 47911 del 27 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 28 ottobre 2015, prot. n. 48191, 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 27 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 7 dicembre 2015, con cui il ricorrente ha prodotto le proprie repliche;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) fatturazioni indebite; In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) di aver, nell'aprile 2015, inviato una richiesta, tramite raccomandata, alla società resistente, in cui si chiedeva il rimborso di alcune fatture, poiché di importo superiore di € 10,00 a quello pattuito, da settembre 2014 a aprile 2015;
- b) nella medesima missiva, in alternativa al rimborso si chiedeva la disdetta dell'abbonamento a far data dal 30 giugno 2015;
- c) a seguito di ciò, la società resistente inviava un messaggio, tramite decoder, all'istante, invitandolo a contattare il servizio clienti, che lo informava che la richiesta di disdetta non era stata presa in considerazione poiché non conforme a quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto della società.

Il tentativo di conciliazione non si è tenuto, in quanto l'operatore non ha comunicato, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3 del Regolamento, la propria volontà di prendere parte alla procedura conciliativa.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno degli importi illegittimamente fatturati successivamente al 30 giugno 2015;
- 2) il rimborso della somma di € 10,00 per le fatturazioni da settembre 2014 a giugno 2015;
- 3) il pagamento delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) nell'agosto 2013, l'istante ha contattato il servizio clienti per disdire il contratto. In quell'occasione l'operatore ha proposto lo sconto di € 14,00 sul pacchetto Calcio per 12 mesi, fino ad agosto 2014, che l'istante ha accettato, acquistando, nel contempo, il Ticket Calcio serie B 2013/2014, al costo *una tantum* di € 99,00, fatturato a settembre 2013 (si allega fattura);
- 2) nell'agosto 2014 l'istante ha acquistato il Ticket Calcio serie B 2014/2015, al costo *una tantum* di € 99,00, fatturato a settembre 2014;
- 3) nella stessa fattura di settembre 2014 (allegata), la società ha ripreso a fatturare il pacchetto Calcio a costo di listino;
- 4) nell'aprile 2015, a fronte della richiesta di recesso inviata dall'istante, la società ha provveduto immediatamente a informarlo, tramite e.mail, che le modalità di invio della disdetta non erano conformi a quanto contrattualmente previsto;

- 5) la società ha sospeso il servizio in data 19 agosto 2014, a seguito del mancato pagamento dei canoni di luglio, pari a € 57,00 e di agosto 2015, pari a € 59,00;
- 6) solo a settembre 2015, l'istante ha provveduto a formulare la richiesta di recesso secondo le modalità contrattualmente previste.

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 il tentativo di conciliazione non si è tenuto, in quanto l'operatore non ha comunicato, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3 del Regolamento, la propria volontà di prendere parte alla procedura conciliativa.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

il ricorrente lamenta una fatturazione indebita, da parte della società, pari a € 10,00 mensili, da settembre 2014 a giugno 2015; dalla documentazione esibita dalla società è evidente come la somma aggiuntiva che l'istante ha pagato nelle dette fatturazioni sia dovuta allo scadere di una promozione sottoscritta dallo stesso nell'agosto 2013: infatti da settembre 2014 la società ha ripreso a fatturare il pacchetto Calcio a costo di listino. Per cui la richiesta di rimborso da parte dell'istante non appare fondata e viene rigettata.

Quanto, invece, alla mancata lavorazione della richiesta di disdetta, è utile precisare che se è vero, da un lato, che le Condizioni generali di contratto della società prevedono che lo stesso si perfezioni tramite l'invio di una raccomandata a/r, dall'altro, la comunicazione dell'operatore, con la quale questi precisava che la modalità di presentazione della disdetta non era corretta, confermano il fatto dell'avvenuta conoscenza della disdetta da parte dell'operatore stesso. La disdetta, atto unilaterale recettizio, si reputa conosciuta quando, avuto riguardo alle previste modalità di comunicazione, consegna o spedizione, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia avuto conoscenza, o ne abbia potuto avere cognizione usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza colpa, nell'impossibilità di averne notizia (cfr. Cass., sent. n. 20784/06). Nel caso di specie, quindi, la predetta comunicazione all'istante da parte della società, costituisce un sicuro elemento utile ad escludere l'impossibilità della stessa di avere notizia del recesso. Per tali motivazioni, tutte le fatture emesse dall'operatore successivamente al momento in cui la disdetta dell'utente avrebbe dovuto avere efficacia, ovvero successive al 30 giugno 2015, in particolare le fatture di luglio 2015, pari a € 57,00 e di agosto 2015, pari a € 59,00, devono essere stornate.

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, nonostante la parziale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di storno/rimborso avanzate dal sig. F. Quattrone, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;

- 2) La società Sky è tenuta, oltre al pagamento della somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, allo storno di tutte le fatture successive al 30 giugno 2015;
- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) 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";
- 6) 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;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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