

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.311 DEL 13-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Chilà xxxx/ Sky Italia xxx – codice cliente n. 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 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. 51491 del 17 novembre 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 23 novembre 2015, prot. n. 52367, 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, che l'odierno istante lamenta: 1) mancata attivazione dei servizi; 2) fatturazioni indebite; 3) mancata risposta ai reclami;

In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) di aver sottoscritto, in data 7 settembre 2015, una proposta di abbonamento con la società Sky, che comprendeva l'installazione della parabola e la consegna del decoder;
- b) alla data di presentazione dell'istanza di definizione, non è stata installata la parabola, né è stato ricevuto il decoder;
- c) nonostante ciò, la società iniziava a incassare la prima rata dell'abbonamento;
- d) di aver inviato un reclamo alla società, in data 30 settembre 2015, al quale non è stata data risposta.

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) il rimborso delle somme indebitamente incassate dalla società;
- 2) un indennizzo per la mancata attivazione del servizio.

La società Sky non si è costituita nel presente procedimento.

Passando all'esame della questione,

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 la mancata attivazione del contratto stipulato in data 7 settembre 2015 e alla luce della documentazione acquisita la richiesta di indennizzo appare fondata e meritevole di accoglimento. Le Condizioni generali di abbonamento residenziale della società resistente, all'art. 2, prevedono che: *"L'Abbonato richiede i servizi formulando o inviando la Richiesta di Abbonamento a Sky tramite i canali preposti, anche per mezzo della registrazione vocale dell'ordine telefonico o dell'invio dell'ordine tramite il sito www.sky.it. La proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento s'intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione della Smart Card avverrà contestualmente alla consegna della Smart Card. Sky si riserva il diritto di rifiutare, in presenza di un giustificato motivo (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, invalida modalità di pagamento, possibili frodi, morosità, utilizzo illecito della smart card ecc.) la proposta contenuta nella Richiesta di Abbonamento entro 25 (venticinque) giorni dall'attivazione della Smart Card, dandone comunicazione all'Abbonato. L'attivazione del Servizio avviene al momento dell'attivazione della Smart Card. L'Abbonato prende atto che l'attivazione della Smart Card comporta la presa visione e l'integrale accettazione delle Condizioni Generali"*. Poiché è prevista la possibilità di rifiuto della richiesta di abbonamento da parte della società entro 25 giorni dall'attivazione della smart card e poiché la smart card non risulta essere mai stata attivata, l'indennizzo per mancata attivazione del servizio è calcolato a far data dal venticinquesimo giorno successivo alla sottoscrizione della proposta di abbonamento. Il detto indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 3 del Regolamento indennizzi, a far data dal 2 ottobre e fino al 17 novembre 2015 (data di presentazione dell'istanza di definizione), per un totale di 46 giorni, è pari a € 345,00 (trecentoquarantacinque/00).

Merita, inoltre, accoglimento la richiesta di rimborso delle somme incassate indebitamente dalla società resistente, per la prima rata di abbonamento, non avendo mai l'istante, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, usufruito del servizio.

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 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 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 delle richieste di rimborso e indennizzo avanzate dal sig. G. Chilà, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky Italia;
- 2) La società Sky Italia è tenuta, oltre al rimborso delle somme addebitate per la prima rata di abbonamento, a corrispondere al sig. G. Chilà, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di 345,00 (trecentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio;
 - b) l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 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