

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 37 DEL 29-03-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
Rago Lxxxxxx c/Sky Italia xxxx - codice cliente n. 155xxxxx

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. 24635 del 29 maggio 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 con prot.n. 25688, del 5 giugno 2018, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti, stante la mancata adesione dell'operatore;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Il ricorrente, titolare di codice cliente Sky n. 15590XXX, ha affermato quanto segue: *"il 3.2.2015 ho aderito ad una proposta commerciale di Sky attraverso la sua chat presente nel sito internet.*

Dopo l'intervento del tecnico ho dovuto sborsare € 29,00 per il suo intervento, costo che non mi è stato mai comunicato né in fase di stipula né successivamente. Per tale motivo l'11.02.2015 invio un reclamo a mezzo pec, ad oggi mai riscontrato. Col recapito della prima fattura inoltre mi accorgo che i costi dell'abbonamento risultavano più alti rispetto a quanto previsto contrattualmente, anche per tale motivo ho inviato due reclami a mezzo pec, rispettivamente in data 13.03.2015 e in data 19.03.2015, mai riscontrati dall'odierno operatore ...omissis.."

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) il *"rimborso di quanto pagato e non dovuto"*;
- b) *l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;*
- c) *l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;*
- d) *l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 11.02.2015;*
- e) *l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 13.03.2015 e 19.03.2015, aventi oggetto diverso;*
- f) *le "spese di procedura, considerando la mancata adesione di Sky alla conciliazione"*.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente non ha prodotto alcuna memoria o documentazione nel presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società resistente depositato alcuna memoria e, dunque, contraddetto la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono valutati così come prospettati dall'altra parte.

Innanzitutto la domanda sub a), rivolta al rimborso delle somme di € 29,00 per l'intervento del tecnico e di € 5,16 per costi aggiuntivi sulla fattura n. 603027XXX (come specificato, in quest'ultimo caso, nel reclamo del 13 marzo 2015), la stessa è da ritenersi accoglibile. Secondo la ricostruzione di parte ricorrente, tali costi esulano dalle condizioni contrattuali, sono stati oggetto di specifico reclamo e, dunque, in assenza di contestazione, vanno rimborsati e/o stornati.

Le domande sub b) e c) non sono invece accoglibili, in quanto i fatti riferiti esulano dalla fattispecie tipica.

La prima diverge rispetto all'ipotesi disciplinata dall'art. 3, delibera 73/11/CONS, allegato a, riferendosi quest'ultima al mancato rispetto, da parte dell'operatore, degli oneri informativi circa i tempi di attivazione della linea o agli eventuali impedimenti ostativi, laddove la prima adombra piuttosto una fattispecie di scarsa trasparenza contrattuale. Essa, poi, è da ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui vedremo appresso.

La seconda, come visto anch'essa divergente dalla fattispecie tipica, non trova accoglimento, perché la *questio* esaminata, concerne la presunta modifica delle condizioni contrattuali e non l'attivazione di servizi non richiesti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui ai punti d) ed e), la stessa deve trovare accoglimento, in quanto agli atti del presente procedimento non è presente prova del riscontro ai tre reclami scritti. Ne consegue che la società Sky sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11, commi 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, sebbene in forma unitaria. Da un lato, infatti, va tenuto conto dell'omogeneità dell'oggetto dei diversi reclami, tutti concernenti le riferite modifiche contrattuali. Dall'altro lato, va considerato il comportamento dell'istante, il quale sebbene i fatti contestati fossero risalenti a febbraio-marzo 2015, ha depositato l'istanza di conciliazione solo a distanza di tre anni dagli accadimenti (ex multis, v. **DETERMINA DIRETTORIALE N. 76/18/DT**), non dimostrando di aver maturato un interesse di apprezzabilità tale da implicare una duplicazione di indennizzo.

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente la domanda del ricorrente.

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*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATA la mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione, le eccezioni proposte e le difese, il mancato accoglimento di diverse domande di parte istante, 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

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa dal ricorrente Rago L. E., con rigetto delle ulteriori domande, **Sky Italia** è tenuta a stornare, ovvero, per gli importi già corrisposti, rimborsare in suo favore (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), le somme di € 29,00 ed € 5,16, come meglio specificate in parte motiva, nonché a riconoscere:

- a) l'importo di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- b) l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

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

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";

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;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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. Michele Ripipi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale