

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.419 DEL 11-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Marzolla xxxx/ Sky Italia xxx. – codice cliente n. xxxx)

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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 28137 del 12 luglio 2016, 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 22 luglio 2016, prot. n. 29495, 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 1 settembre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta interruzione del servizio, a far data dal 19 aprile 2016, e addebito di somme in contestazione

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) lo storno dell'intera posizione debitoria, pari a € 167,97;
- 2) il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti;
- 3) la risoluzione contrattuale;
- 4) un indennizzo per i disservizi subiti.

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

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'odierno istante è titolare dell'abbonamento, oggetto del presente procedimento, attivato il 25 novembre 2009;
- 2) il 5 marzo 2016, è stata emessa la fattura relativa a tale mese, di € 55,31, la cui richiesta di addebito non è andata a buon fine, in quanto non risultava più valida la carta di credito fornita dal cliente;
- 3) per tale motivo la società resistente, in data 30 marzo 2016, ha provveduto a informare l'istante, tramite messaggio sul decoder (allegato), che il metodo di pagamento tramite carta di credito non era più valido ed era stato, perciò, modificato con bollettino postale bimestrale;
- 4) il successivo 5 aprile, la società ha emesso la fattura n. 551659xxx, bimestre aprile - maggio 2016, di € 112,66, inviandola all'istante, insieme al relativo bollettino postale di pagamento, e informandolo, nuovamente, del cambio delle modalità di pagamento (allegati);
- 5) in data 12 aprile 2016, l'istante effettuava una verifica, nell'area privata via web, della posizione contabile del suo abbonamento;
- 6) in data 19 aprile 2016, non risultando corrisposta la fattura relativa al mese di marzo, il servizio veniva sospeso, previa comunicazione, inviata, il precedente 13 aprile, sulla smart card dell'istante (allegata);
- 7) il successivo 14 luglio, una società di recupero crediti incaricata, ha contattato l'istante, proponendogli la riattivazione del servizio e il congelamento del proprio debito, a condizione che fornisse una modalità di pagamento automatizzata valida e mantenesse in pagamenti regolari nei dodici mesi successivi all'accettazione dell'offerta;
- 8) a fronte dell'accettazione della detta offerta, il servizio è stato ripristinato il 15 luglio;
- 9) il 22 agosto 2016, non essendo stata autorizzata dalla banca la nuova domiciliazione, il servizio è stato nuovamente sospeso ed è stata ripristinata la precedente posizione debitoria, pari a € 167,67.

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

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 poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento.

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, si dichiara l'inammissibilità della domanda di ritiro della pratica di recupero crediti e di risoluzione contrattuale, per incompetenza dell'organo adito.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: il ricorrente lamenta la sospensione del servizio a far data dal 19 aprile 2016. La detta sospensione è stata causata dal mancato pagamento della fattura relativa al mese di marzo 2016 ed è stata preavvisata all'istante, tramite comunicazione, inviata, il precedente 13 aprile, sulla sua smart card e allegata dalla resistente. La detta sospensione risulta, perciò, formalmente legittima e, conseguentemente, è rigettata la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio.

Per quel che concerne lo storno della posizione debitoria, stante la sospensione del servizio a partire dal 19 aprile, da tale data nulla è più dovuto alla resistente e, perciò, la fattura n. 551659xxx, bimestre aprile – maggio 2016, di € 112,66, è stornata della somma di € 81,35.

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, poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento, 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 € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) L'accoglimento parziale (tranne la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio, di ritiro della pratica di recupero crediti e di risoluzione contrattuale) del ricorso avanzato dal sig. Marzolla O., nei confronti della società Sky;
- 2) La società Sky è tenuta, oltre allo storno della somma di € 81,35 dalla fattura n. 551659xxx, a pagare, in favore del sig. Marzolla O., la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di 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 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.
- 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