

CO.RE.COM. CAL/EC

DETERMINA DIRETTORIALE N. 424 DEL 12-10-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(xxxxx Vadalà c/ Sky Italia xxx- Cod. Cliente 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 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: "*a/ 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. 20220 del 13 maggio 2016, con cui la ricorrente in oggetto, ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 maggio 2016 prot. n. 21417, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 22 giugno 2016 con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

Vista la memoria di replica della ricorrente del 29 giugno 2016;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istante lamenta indebite fatturazioni da parte dell'operatore Sky Italia xxxl, che a seguito di un abbonamento sottoscritto (Sky&Fastweb) il 25 settembre 2015, avrebbe fatturato mensilmente un importo pari ad € 33,90 (trentatreeuro/90), con un'eccedenza pari ad € 23,90 (ventitreeuro/90) rispetto alla somma telefonicamente pattuita con l'operatore Fastweb proponente il contratto *de quo*. Il tentativo di conciliazione, previsto per il 16 marzo 2016, non si è tenuto, considerato che l'operatore Sky Italia xxx, nei termini previsti dall'art.8, comma 3, del Regolamento, non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, come da verbale in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

1. Rimborso dei crediti spettanti dal novembre 2015, quantificati in € 167,30 (centosessantasetteeuro/30);
2. Applicazione dell'importo telefonicamente pattuito pari ad € 10,00 (diecieuro/00) mensili per i servizi Sky;

3. Indennizzi;
4. Spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, documentalmente provando la piena legittimità degli importi fatturati, e chiedendo, pertanto, il rigetto dell'istanza della ricorrente.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ha ritenuto necessaria, ai fini della definizione della presente controversia, la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto le parti hanno già ampiamente documentato, in sede istruttoria, le proprie argomentazioni ed istanze;

PRELIMINARMENTE si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, il decidente ha rilevato l'assoluta legittimità dell'operato della società resistente, per le motivazioni di seguito dettagliatamente articolate.

La ricorrente ha dichiarato di avere aderito, il 25 settembre 2015, giusta sottoscrizione di modulo contrattuale, in atti, ad un'offerta commerciale per servizi paytv Sky e telefonici ed internet Fastweb, ma di essersi accorta soltanto dopo numerosi mesi (aprile 2016) di una fatturazione da parte della società Sky, di gran lunga eccedente l'offerta telefonicamente prospettata da un operatore Fastweb. Per tale motivazione, avrebbe reclamato tali importi a mezzo fax, riscontrato dalla resistente il 5 aprile 2016, con un conteggio relativo alle singole voci di costo fatturate. In tale circostanza, la sig.ra Vadalà dichiara di avere appreso della sottoscrizione di un abbonamento a Sky TV, oltre al richiesto Sky Calcio, in sede di adesione contrattuale. Per tale motivazione richiede, in questa sede, la restituzione degli importi relativi a tale pacchetto attivato arbitrariamente, oltre all'adeguamento del canone, per servizi di paytv, per un importo pari ad € 10,00 (diecieuro/oo) mensili. Sulla questione *de qua*, questo Ufficio, ha potuto, *ex adverso*, constatare, come dalla modulistica contrattuale, sottoscritta dalla ricorrente e prodotta in questa sede dalla stessa, è presente, tra le singole voci componenti l'abbonamento, la spunta relativa al servizio Sky Tv, oltre a quella relativa al pacchetto Sky Calcio. Non v'è chi non veda, tra l'altro, come la ricorrente, che ha usufruito del servizio *de quo*, regolarmente erogato sin dal novembre 2015, ben avrebbe potuto, usando la normale diligenza, verificare sia sul sito internet dell'operatore Sky, sia sulle fatture, emesse mensilmente e contestabili nell'immediatezza, quali fossero le singole voci componenti il proprio abbonamento, se vi fossero eventuali servizi non richiesti ed eventualmente, arbitrariamente, attivati. Meritevoli di accoglimento risultano, pertanto, le eccezioni di parte resistente, che nei propri scritti difensivi evidenzia come i costi fatturati siano esclusivamente quelli previsti dall'offerta attribuita alla cliente dall'operatore Fastweb, con una combinazione di pacchetti Sky scelta e sottoscritta dalla stessa (Sky Tv + Sky Calcio), senza maggiorazione alcuna.

Alla luce delle esposte motivazione, le istanze della ricorrente vengono integralmente rigettate.

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, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, vista la totale infondatezza delle domande dell'istante, persino speciose;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto del ricorso avanzato dalla sig.ra Vadalà C. con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky Italia;
- 2) È in facoltà della 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale, 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;

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. Elisa Carpentieri

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