

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N 36 DEL 29-03-2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Marzano xxxxxxx c/Sky Italia - codice cliente n. 160xxxxxxx

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 decum, 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. 28443 del 25 giugno 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. 29044, del 27 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. 16017XXX, ha affermato a mezzo delegato quanto segue: *"Il Signor Marzano è titolare di un abbonamento SKY stipulato mediante contratto vocale che comprende SHY TV, SKY SPORT e SKY CALCIO al costo mensile di € 21,90.*

Durante la registrazione vocale gli è stato comunicato che avrebbe ricevuto in comodato d'uso un decoder HD con SKY DIGITAL KEY al costo una tantum di € 59,00 per poter usufruire dell'alta definizione nel pacchetto acquistato.

Dopo l'attivazione e a seguito di numerose telefonate veniva a conoscenza che per poter usufruire dell'HD doveva pagare un costo aggiuntivo di € 99,00 di cui non si fa menzione nella registrazione vocale, dalla registrazione non si evince minimamente che il suddetto decoder è in visione standard e che quindi il mio assistito non può usufruire dell' HD, altrimenti non avrebbe accettato il contratto, viene quindi applicato un contratto diverso da quello offerto prima della registrazione.

Riascoltando la registrazione soltanto dopo la vostra lettera del 13/11/2017, dove lo specificate per iscritto, si capisce che la sigla SD sta per visione standard e, ribadisco nuovamente, nell'elencare l'offerta l'operatore non è stato chiaro da far capire al mio assistito che non avrebbe goduto dell'HD....omissis."

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) *"l'attivazione del servizio con incluso l' HD al costo di € 21,90 mensile"*;
- b) *l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo;*
- c) *"l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;*
- d) *l'indennizzo per pratica commerciale scorretta e pubblicità ingannevole"*.

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 rammenta che, durante la vigenza del vecchio regime procedurale, secondo l'indirizzo maggioritario a cui questo Co.re.com. intende conformarsi, l'ordine del *facere* esulava dall'ambito della pronuncia di definizione, incontrando il proprio limite nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, potendo l'Autorità condannare solo all'effettuazione di storni, di rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi. Pertanto, dovendosi applicare *ratione temporis* la delibera 173/07/CONS, viene dichiarata inammissibile la domanda *sub a)*.

In ogni caso, poi, la predetta domanda, rivolta all'esatto adempimento, con fruizione del servizio HD al costo di € 21,90 al mese, non sarebbe stata comunque accoglibile, in quanto, pur essendone in possesso, l'utente non ha avuto cura di depositare copia del vocal order a comprova del proprio asserto.

Di converso è accoglibile la domanda *sub b)*, in quanto l'utente ha depositato due reclami scritti, del medesimo tenore, inviati via PEC rispettivamente l'8 novembre 2017 e il 24 gennaio del 2018, con cui l'utente si lamenta del succitato addebito, mentre agli atti del presente procedimento non è presente prova del riscontro da parte dell'operatore. Considerata, infatti, la complessiva carenza informativa accusata dal cliente, nonché il mancato riscontro alle e-mail-PEC con cui venivano chieste delucidazioni e tenuto conto altresì della mancata controdeduzione del gestore, si riconosce un indennizzo per la mancata risposta alla nota trasmessa a mezzo posta elettronica certificata l'8 novembre 2017. L'indennizzo viene riconosciuto in misura unitaria, tenuto conto dell'omogeneità dell'oggetto dei due reclami.

A tale proposito, si rammenta che la mancata risposta al reclamo determina una mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio tra utente e gestore; laddove la sua corretta gestione rappresenta il primo strumento deflattivo dei contenziosi telefonici, giacché spesso è proprio l'assenza di un confronto a rappresentare la scaturigine della litigiosità dell'utente.

Alla luce del mancato riscontro al reclamo può, dunque, trovare accoglimento la domanda dell'istante.

Il *dies a quo* ed il *dies ad quem* sono, rispettivamente, l'8 novembre 2017 ed il 25 giugno 2018 (data di deposito dell'istanza di definizione). Da tale periodo vanno decurtati i 45 gg., per il riscontro al reclamo, giusta previsione dell'**art. 8, comma 4, delibera 179/03/CSP**, con riconoscimento dell'importo complessivo di **€ 184,00 (centottantaquattro/00)**, per 184 giorni di ritardo.

Le domande *sub c)* e *d)* non sono invece accoglibili.

La prima in quanto 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 piuttosto adombra una fattispecie di scarsa trasparenza contrattuale. Essa, poi, è da ritenersi assorbita dal succitato indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La seconda, non trova accoglimento, perché la scarsa trasparenza delle condizioni contrattuali, a determinate condizioni, può implicare il diritto allo storno o al rimborso dei costi aggiuntivi, ma non è condizione per il riconoscimento di un indennizzo, non essendo fattispecie contemplata nell'allegato a alla delibera 73/11/CONS.

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 Marzano D. A., con rigetto delle ulteriori domande, **Sky Italia** è tenuta a riconoscere:

- a) l'importo di **184,00 (centottantaquattro/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 Ripepi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale