

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N.159 DEL 15-4-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Figliomeni xxx / Sky Italia – 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 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. 36204 del 13 luglio 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 16 luglio 2015, prot. n. 36933, 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 15 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta: 1) fatturazioni indebite; 2) mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha lamentato:

- a) di aver attivato, nel dicembre 2014, a seguito di una proposta da parte di un operatore del servizio clienti della società resistente, un abbonamento al costo di € 10,90 mensili per il servizio base, € 1,00 mensili per il servizio HD, quattro mesi di cinema gratuito, il pagamento "una tantum" di € 9,90 per il decoder in comodato;
- b) di non aver mai ricevuto copia del contratto relativo al detto abbonamento
- c) in data 19 dicembre 2014, viene inviato il decoder senza la smart card e il servizio clienti, interpellato in merito, afferma che la smart card sarebbe arrivata separatamente;
- d) la smart card viene ricevuta il 30 dicembre 2014;
- e) all'attivazione del servizio, il cd. "pacchetto cinema" non risulta essere stato attivato;
- f) a seguito di reclami, il pacchetto cinema viene attivato in data 3 gennaio 2015;
- g) nella fattura del 5 gennaio 2015, risultavano addebitati € 30,00 per smarrimento/furto smart card, non dovuti perché è stata inviata solo la smart card dell'attivazione; € 2,00 per spedizione fattura e materiali, non dovuti perché la spedizione della fattura è stata per e.mail; € 5,00 per tecnologia HD, nonostante nella proposta fosse previsto il costo di € 1,00;
- h) in data 18 gennaio viene disattivato il servizio cinema;
- i) a far data dal 21 gennaio 2015 vengono inviati vari reclami, non riscontrati dalla società resistente;
- j) nella fattura relativa al mese di febbraio viene nuovamente addebitato l'importo di € 5,00 per la tecnologia HD;
- k) in data 1 marzo 2015 viene riattivato il servizio cinema;

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) lo storno dalla fattura del 5 gennaio 2015 dell'importo di € 4,22, per l'abbonamento dal 19 dicembre al 31 dicembre, di € 30,00, per lo smarrimento della smart card; di € 2,00, per la spedizione della fatture; di € 4,00, per la tecnologia HD;
- 2) lo storno dalla fattura del febbraio 2015 dell'importo di € 4,00, per la tecnologia HD;
- 3) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) un indennizzo per la sospensione del pacchetto cinema dal 18 gennaio al 28 febbraio 2015;
- 5) di usufruire del servizio cinema per quattro mesi a decorrere dall'1 marzo 2015.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utente, nel dicembre 2014, ha accettato di riattivare il contratto Sky n. 4777xxx, precedentemente cessato nel dicembre 2013;
- 2) l'offerta attivata prevedeva il pacchetto SKYTV + CALCIO al costo mensile di € 9.90 per la durata di 12 mesi; l'invio del decoder MySkyHD al costo una tantum di €9.90 con utilizzo della precedente smart card fornita in comodato gratuito e mai restituita dall'abbonato; visione gratuita per 15 gg a partire dall'attivazione, dei pacchetti mancanti nell'abbonamento quali Cinema e Sport; il servizio tecnologico HD in promozione al costo mensile di €1 anziché di €5/mese; un ticket cinema gratuito per 4 mesi;
- 3) la società ha provveduto a inviare all'utente una smart card sostitutiva, stante lo smarrimento di quella in uso allo stesso;
- 4) lo sconto di € 4,00 mensili per il servizio HD non era stato inserito, ma su segnalazione del cliente è stato applicato e la società ha provveduto allo storno con note di credito;
- 5) la sospensione del pacchetto Cinema si riferisce al periodo di 15 giorni gratuiti cui tutti gli abbonati usufruiscono, e non al ticket di quattro mesi inserito il 25 febbraio 2015..

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, 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 nella fatturazione relativa al mese di gennaio 2015 l'illegittimità delle somme di € 4,22, per l'abbonamento dal 19 dicembre al 31 dicembre; di € 30,00, per lo smarrimento della smart card; di € 2,00, per la spedizione della fatture; di € 4,00, per la tecnologia HD, errata anche nella fatturazione relativa a febbraio 2015.

Risulta legittima la fatturazione della somma di € 30,00, per lo smarrimento della smart card, in quanto l'offerta accettata dall'utente prevedeva l'utilizzo della precedente smart card fornita in comodato gratuito e mai restituita dall'abbonato.

Per quanto riguarda l'importo di € 4,00, per la tecnologia HD, quest'ultimo è stato rimborsato con note di credito, per i mesi in cui è stato illegittimamente fatturato.

Per quanto riguarda l'importo di € 4,22, per l'abbonamento dal 19 dicembre al 31 dicembre, l'utente non ha usufruito del servizio perché non in possesso della precedente smart card e non per responsabilità della società.

Infine, in relazione all'importo di € 2,00, esso si riferisce, non solo alla spedizione di fatture, ma anche di altri materiali, quale, nel caso di specie, la smart card.

Per i motivi illustrati, le richieste di rimborso del ricorrente sono rigettate.

Il ricorrente lamenta, inoltre, la mancata gestione delle sue pratiche di reclamo, inoltrate a far data dal 21 gennaio 2015.

La richiesta del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, perciò allo stesso è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, a far data dal 21 gennaio al 13 luglio 2015, per un totale di 167 giorni, pari a € 167,00 (centosessantasette/00).

È rigettata la richiesta di indennizzo per la sospensione del pacchetto cinema dal 18 gennaio al 28 febbraio 2015, in quanto non si tratta di sospensione poiché riguardava l'attivazione di due ticket cinema diversi, uno di 15 giorni, riconosciuto a tutti i clienti al momento dell'attivazione dell'abbonamento, e uno di 4 mesi, proprio dell'offerta cui aveva aderito l'istante.

Tuttavia, è riscontrabile un ritardo nell'attivazione di tale servizio, che sarebbe dovuto essere attivato nel momento di cessazione del primo ticket, per cui all'istante è riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 3 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons., a far data dal 19 gennaio e fino al 25 febbraio 2015, per un totale di 37 giorni, pari a € 277,50 (duecentosettantasette/50).

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 fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione non si è tenuto per causa addebitabile al gestore 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) Il rigetto delle richieste di rimborso delle fatturazioni relative ai mesi di gennaio e febbraio 2015, avanzate dal sig. Figliomeni, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;
- 2) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Figliomeni, con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky;
- 3) La società Sky è tenuta a corrispondere al sig. **Figliomeni**, a mezzo bonifico o assegno bancario:
 - a) l'importo di € 167,00 (centosessantasette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - b) l'importo di € 277,50 (duecentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
 - c) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 4) 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;
- 5) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 6) 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";

- 7) 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;
- 8) 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