



Verbale n. 21

Adunanza del 7 settembre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno sette del mese di settembre, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di XXX GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 47 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 218/2014 –XXX AVATANEO/ SKY ITALIA SRL**

VISTA 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, lettera a), n. 14;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 17.07.2014, con cui il Sig. XXX Avataneo ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA SRL. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 24.07.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 2.12.2014 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 9 gennaio 2015;

UDITE le parti nella predetta udienza, nella quale le medesime si riportavano integralmente alle proprie difese;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Di aver stipulato contratto con SKY ;
- Che in data 27.02.2013 la società inviava presso l'abitazione dello stesso un tecnico per effettuare l'installazione dell'impianto ma che l'intervento non andava a buon fine in quanto il tecnico rompeva i cavi di alimentazione nel muro;
- Visto il disagio e l'impossibilità oggettiva di attivare il servizio, l'istante annullava l'abbonamento e restituiva il decoder;
- In data 20.03.2014 inviava reclamo alla società senza ottenere risposta.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rimborso spese € 900,00 come da preventivi;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

### iii. Rimborso spese di procedura

Nella memoria difensiva l'operatore deduce brevemente quanto segue:

- eccepisce l'inammissibilità della domanda presentata dal Sig. AVATANEO in quanto di natura risarcitoria, avendo l'utente richiesto il rimborso di danni asseritamente subiti nella propria abitazione in occasione dell'installazione dell'impianto SKY;
- contesta inoltre la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto avente ad oggetto un danno cagionato da un dipendente dell'impresa Teleritz xxx, episodio su cui SKY nulla aveva da riferire in merito all'accaduto;

Nella memoria di replica il Sig. Avataneo precisa quanto segue:

- che non si tratta di una richiesta di risarcimento danni ma semplicemente di una domanda di rimborso spese necessarie al ripristino dello stato dei luoghi;
- che il Gestore è tenuto a dare riscontro scritto motivato all'istante, anche nei casi in cui vi siano motivi ostativi all'accoglimento del reclamo.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

### A) Sul rito.

Va preliminarmente osservato che richiesta di cui al punto 1), ovvero "Rimborso spese € 900,00 come da preventivi", esula dalla competenza del Corecom ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, in quanto l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario.

Pertanto qualunque domanda orientata, come nel caso di specie, ad ottenere il ristoro di danni asseritamente imputabili alla condotta del gestore (nella caso di specie, rimborso spese per €. 900,00 necessarie al ripristino dello stato dei luoghi) deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, potendo, in ipotesi, il Sig. Avataneo rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria competente in materia di risarcimento del danno.

### B. Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante di cui al punto 2) " Indennizzo per mancata risposta al reclamo" deve essere rigettata per i seguenti motivi:

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, chiedendo il relativo indennizzo, producendo unicamente copia di avviso di ricevimento di Raccomandata A/R recante la data di spedizione del 20.03.2014, ma non copia della lettera di reclamo che sarebbe stata congiuntamente inviata, il che non consente a questo Corecom di prendere visione dei contenuti della stessa.

Tuttavia, pur in assenza di tale prova documentale, dalla disamina della memoria SKY si apprende che il reclamo avrebbe avuto per oggetto una richiesta di risarcimento di un danno asseritamente cagionato in occasione dell'installazione dell'impianto.

Sky a tale proposito ha eccepito che il reclamo non sarebbe indennizzabile in quanto cagionato da un dipendente di altra società e non da SKY direttamente, e che inoltre sarebbe stato inoltrato dall'istante successivamente alla risoluzione del contratto .

Al fine di chiarire i termini della vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, e allo scopo di comprendere quali debbano essere i contenuti del reclamo, affinché una determinata doglianza sia riconducibile alla qualificazione giuridica dello stesso, così come contenuta dalla normativa di riferimento, va richiamato l'art. 1, comma 1) lettera d) Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, che definisce "reclamo", *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Inoltre, secondo l'art. 8, comma 1) della delibera AGCOM n. 179/03/CSP citata, il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere per oggetto *"malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti"*

Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta".( v. in tal senso Delibera AGCOM n. 22/11/CIR)

Tale definizione porta pertanto a ritenere che il reclamo, per potersi definire tale e, conseguentemente dar luogo alla corresponsione di un indennizzo in caso di mancata risposta allo stesso, deve avere i contenuti di una doglianza attinente l'oggetto del contratto ovvero le modalità della prestazione erogata.

Non può per converso ritenersi riconducibile alla nozione di "reclamo", secondo la normativa testè citata, una richiesta di risarcimento, inviata successivamente alla risoluzione del contratto, relativa a danni presuntivamente verificatisi in occasione dell'installazione dell'impianto.

Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come "reclamo", secondo la definizione della normativa di riferimento, si ritiene che la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo non meriti accoglimento.

### **C) Sulle spese del procedimento**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

**DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

**Rigetto** della domanda presentata da XXX AVATANEO, residente in XXX, con GU14 n. 1.11.12.5/218/2014 nei confronti di SKY ITALIA SRL in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione