

DETERMINAZIONE n. 22 del 2 ottobre 2015

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Olmastroni / Sky Italia [REDACTED]

IL DIRIGENTE

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 e comma 13;

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";

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l’istanza n. 132 del 24 marzo 2014 con cui il Sig. █████ Olmastroni chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia █████ (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 24 marzo 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Olmastroni, titolare di una *smart card* Sky ad uso residenziale, ha lamentato la sospensione del servizio, pur avendo provveduto al pagamento di quanto dovuto.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Riferisce l’istante che l’operatore Sky, in data 27 novembre 2013, provvedeva a sospendere il servizio, in difetto del preavviso, per poi riattivarlo in data 2 dicembre 2013 a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo.

In data 24 gennaio 2014 l’istante esperiva, nei confronti dell’operatore Sky, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso attesa la mancata adesione alla procedura da parte dell’operatore.

Con l’istanza di definizione della controversia il Sig. Olmastroni ha chiesto:

- 1) lo storno dell’eventuale morosità;
- 2) l’indennizzo per l’interruzione del servizio;
- 3) l’indennizzo per la mancata risposta a reclamo
- 4) le spese di procedura.

La società Sky non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare si osserva che, con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste dell’istante, relativa all’indennizzo per mancata risposta a reclamo, essa risulta improcedibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell’istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, perciò, il principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

Sulla sospensione del servizio.

Dagli atti del procedimento risulta che Sky ha sospeso il servizio a partire dal 27 novembre 2013, senza inviare alcun preavviso all'istante, fino al 9 dicembre 2013; sotto questo profilo, si evidenzia che Sky, non avendo presentato alcuna memoria, non ha prodotto alcuna comunicazione di preavviso circa la sospensione amministrativa.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Al riguardo, il periodo indennizzabile, per quanto emerge dagli atti del procedimento, è dal 27 novembre 2013 al 9 dicembre 2013, data in cui è avvenuta la riattivazione del servizio.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Ne discende che l'istante, per i 13 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 97,50 (euro 7,50 x 13 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 27 novembre – 9 dicembre 2013.

Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare da parte dell'operatore Sky a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal Sig. ██████ Olmastroni in data 24 marzo 2014 nei confronti di Sky Italia ██████ che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 97,50 a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio;

b) euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo, di cui al punto 1) lettera a), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 2 ottobre 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti