



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Determinazione n° 312 del 11 settembre 2012

Oggetto: DEFINIZIONE CONTROVERSIA

SKYITALIA srl.

IL DIRETTORE DEL CORECOM MOLISE

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni ("il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20 aprile 2012, rubricata al Protocollo n. 432/COM/12, con cui il *[nome]* ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA srl (SKY);

VISTA la nota del 27 aprile 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO l'art.19 comma 7 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni che attribuisce la competenza del Direttore del Corecom qualora le controversie siano di valore non eccedente le 500 euro;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

Con istanza depositata a questo Corecom il 20/4/2012 prot. n.432/COM/12 il *[nome]*, contesta alla Sky "la scarsa trasparenza delle norme che disciplinano il contratto stipulato il 12/01/2011 concernente la

[Firma]



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

promozione denominata "prepagato 10 mesi 2+1"; la ritardata attivazione della stessa ed il rimborso di €. 15,57 illegittimamente versato per il pagamento della rivista Sky magazine, mai richiesta + il risarcimento di €. 1000,00 per la mancata attivazione della suddetta promozione e per il disagio dovuto alle decine di telefonate"

Con nota prot.413/COM/12 del 16/4/2012 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia con invito a comparire all'udienza del 21/5/2012 ore 9,30 presso la propria sede.

Avverso tale istanza Sky invia in data 14/5/2012, una memoria, nei termini, nella quale espone quanto segue:

a) l'istante ha stipulato il 12/01/2011 un contratto di abbonamento per la visione di i programmi Sky (promozione Prepagato 10 mesi 2+1) al costo complessivo di €.99,00 per 10 mesi che si sarebbe concluso automaticamente alla scadenza.

b) Che l'abbonamento non è stato attivato immediatamente in quanto il : non ha provveduto a pagare in anticipo il corrispettivo di €.99,00 presso il circuito Sisal come da contratto. L'abbonamento è stato attivato in data 14 marzo 2011 dopo che l'istante ha pagato tale corrispettivo a mani del corriere che le ha consegnato materialmente la smart card.

c) Il cliente ha ricevuto la rivista magazine -mai contestata per la quale è stato richiesto il pagamento di €. 9,21 da maggio a novembre e + 4,81 da dicembre a febbraio che il : ha pagato presso un punto Sisal in data 10/3/2012.

d) Che nel corso del tentativo di conciliazione la Sky voleva giungere ad una soluzione bonaria della controversia ma l'utente non ha accettato e comunque la società era ancora disposta a chiudere transattivamente la controversia. All'udienza di definizione del 21 maggio 2012, Sky non si presenta -senza alcuna motivazione- mentre è stato presente il sig : che nel verbale confermava le richieste avanzate nel mod. GU14. Pertanto il procedimento è passato alla decisione del Corecom come segue.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

L'utente lamenta in primis una carenza generica di trasparenza contrattuale per la quale non fornisce alcun riscontro oggettivo.

Il ritardo di attivazione dell'offerta Sky, dall'esame della documentazione in atti, è dipeso unicamente dal mancato pagamento anticipato da parte dell'istante della somma di €.99,00 prevista dall'offerta "Prepagato 10 mesi 2+1". L'abbonamento è stato attivato appena Sky ha ricevuto il pagamento, sebbene nelle mani del corriere, all'atto della consegna della smart card, in data 14/3/2011. Dunque sul punto nessuna contestazione può farsi nei confronti della convenuta avendo avuto un comportamento corretto.

Riguardo invece all'abbonamento alla rivista "Sky Magazine" effettuato da parte di Sky senza il consenso del sig. Pinti, si ritiene sia illegittimo in quanto il contratto presupposto è oggettivamente nullo mancanza di consenso della controparte e dei requisiti previsti dall'art.1325 e segg.c.c. . Dunque la richiesta di pagamento è parimenti illegittima e poiché il pagamento è stato fatto in buona fede dal sig. Pinti, il relativo importo di €. 15,57 va restituito.

Per tale illegittimo comportamento Sky deve corrispondere in favore dell'istante anche un indennizzo, calcolato secondo equità per la modesta gravità dello stesso, di €.25,00 corrispondente ad ¼ del canone di abbonamento corrisposto ai sensi dell'art.12 del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera 73/11/CONS allegato A dell'AGCOM.





Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all'udienza per il tentativo di conciliazione, né a quella di definizione della controversia fissata per il giorno 21 maggio 2012 ore 15,30 presso il Corecom Molise senza alcuna giustificazione.

L'istante, invece è stato presente in entrambi i procedimenti chiedendo il riconoscimento di quanto dedotto nella domanda iniziale.

Pertanto, considerato il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare la sig. integralmente le spese della procedura di conciliazione e di definizione nella misura di €.100,00 complessive.
Per tutto quanto sopra esposto

IL DIRETTORE DEL CORECOM MOLISE

CONSIDERATO quanto precede, la domanda del sig. _____, possa essere parzialmente accolta come da motivazione;
VISTA la relazione del Responsabile del procedimento,

DETERMINA

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza del _____ presentata a questo Corecom in data 20 aprile 2012 per i motivi in premessa come segue:
- la richiesta di indennizzo dell'istante di €. 1.000,00 è rigettata;
 - La società Sky srl deve corrispondere al _____, mediante assegno circolare o altra forma di pagamento, entro gg. 30 dal ricevimento del presente provvedimento, la somma di €.165,57 per i seguenti motivi:
 - Euro 15,57 per rimborso abbonamento a *Sky magazine*;
 - Euro 25,00 per indennizzo;
 - Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese del procedimento;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259. La società e tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione formata da 3 pagine è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Campobasso, 11 settembre 2012

Il Responsabile del Procedimento
dr. Francesco Colucci



IL DIRETTORE
Dott. Giuseppe Rossi