

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 117

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Putrino XXX c/ Sky Italia XXX.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/05/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

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 Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 19 dicembre 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 55015, con cui il Sig. Putrino XXX ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in atto con la Società Sky Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 24 dicembre 2013 (prot. n. 55774), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Putrino XXX, titolare di abbonamento televisivo a pagamento con l'operatore Sky Italia, ha depositato istanza di definizione della controversia nei confronti di detto operatore, lamentando l'illegittima sospensione del servizio televisivo, nonostante il regolare pagamento delle fatture; le variazioni contrattuali in merito ai costi del servizio, disposte unilateralmente dalla predetta società, in mancanza di preventiva comunicazione all'utente; la mancata risposta al proprio reclamo del 28 settembre 2013, in atti.

In particolare, nel reclamo, l'istante lamentava l'unilaterale modifica contrattuale del servizio televisivo a pagamento e chiedeva lo scorporo degli importi fatturati da Sky per il servizio telefonico reso da Fastweb ed immediatamente disdettato dal medesimo utente.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'odierno istante in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con esito negativo, per mancata adesione dell'operatore Sky, come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento di procedura.

Con l'odierna istanza di definizione della controversia, unitamente alla richiesta di provvedimento temporaneo per l'immediata riattivazione del servizio televisivo a pagamento, il sig. Putrino chiede la condanna dell'operatore al pagamento degli indennizzi per mancata risposta ai reclami, per illegittima sospensione del servizio e per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali in assenza di regolare comunicazione alla controparte.

In riscontro all'istanza per provvedimento temporaneo, la società Sky ha inoltrato una nota datata 24 dicembre 2013, pervenuta al prot. di questo Co.Re.Com. in data 7 gennaio 2014, n. 0191, nella quale rappresenta di aver provveduto a riattivare il servizio intestato all'odierno ricorrente, allegando, a fine probatorio, copia della schermata di sistema.

Preso atto del riscontro, il Co.Re.Com. scrivente ha ritenuto soddisfatta la richiesta del sig. Putrino in merito alla riattivazione del servizio *de quo*; pertanto, non è stato emesso alcun provvedimento temporaneo nei confronti dell'intimato gestore.

In merito all'istanza di definizione della controversia, nessuna memoria difensiva è pervenuta da parte del suddetto operatore nel termine assegnato per la produzione di memorie e documenti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore, benché ritualmente convocato in udienza, non ha aderito al tentativo di conciliazione, sicché il procedimento si è concluso con un verbale attestante l'esito negativo dell'esperimento di conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta ininfluenza, e la questione è stata portata in decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la modifica unilaterale del contratto di abbonamento in corso, che sostiene essere intervenuta in assenza di regolare comunicazione da parte di Sky; l'illegittima sospensione del servizio e la mancata gestione/risposta al proprio reclamo; per il che, avanza richiesta degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi e dalle CGA.

Dato atto che la società Sky non si è costituita nel presente procedimento e nulla ha controdedotto a sua difesa, l'istruttoria è stata condotta sulla scorta della produzione documentale allegata dal ricorrente.

In particolare, dall'esame del reclamo a firma dell'odierno istante (datato 28 settembre 2013, inviato a Sky con raccomandata a/r del 30 settembre 2013, ricevuto dall'operatore il successivo 8 ottobre), emerge che il medesimo aveva contestato la fattura Sky n. XXX del 6/9/2013, dell'importo di € 185,38, per addebiti non dovuti a favore di Fastweb, a titolo di spese telefoniche, insistendo di aver provveduto ad inviare regolare disdetta nel mese di febbraio 2013, e per aumenti del canone televisivo Sky, intervenuti senza alcuna preventiva comunicazione all'abbonato.

2.1 Sulla richiesta di indennizzo per illegittima variazione delle condizioni di contratto.

Il ricorrente lamenta di aver sopportato l'aumento del canone televisivo di abbonamento a Sky senza avere ricevuto alcuna preventiva comunicazione da parte dell'operatore, come disposto dalla vigente normativa di settore.

In proposito, l'operatore resistente nulla ha controdedotto a sua difesa.

In punto di diritto, l'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, prevede espressamente l'obbligo, a carico del gestore, di notificare all'abbonato, e con un preavviso di almeno trenta giorni, le future modifiche delle condizioni contrattuali; la comunicazione deve, nel contempo, informare l'abbonato del proprio diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni. Va, altresì, evidenziato che i suddetti obblighi di informazione, posti a carico degli organismi di telecomunicazioni, sono ulteriormente ribaditi dall'art. 5, comma 3, della delibera n. 179/03/CSP, in materia qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e nell'art. 5, comma 1, della delibera n. 664/06/CONS.

Poiché, si ribadisce, non è stata fornita alcuna prova, da parte dell'operatore Sky, che potesse escludere o limitarne la responsabilità in ordine ai fatti contestatigli dal ricorrente, si deve concludere per l'inadempimento dell'operatore medesimo agli obblighi impostigli dalle norme suddette. Tali omissioni hanno, di fatto, determinato un evidente squilibrio contrattuale tra le parti dell'odierno procedimento, con la conseguenza che è stata preclusa, tra l'altro, all'utente la facoltà di esercitare il diritto di recesso nei termini normativamente previsti. Alla luce delle anzidette considerazioni, va dunque riconosciuta la fondatezza della pretesa indennitaria di parte ricorrente per l'inadempimento contrattuale di che trattasi.

I criteri di calcolo e la misura degli indennizzi risultano normati dal Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons. L'art. 12, comma 3 del Regolamento citato stabilisce che: *"Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento..."*.

Tanto premesso, in mancanza di un parametro giornaliero di indennizzo che contempra la fattispecie in esame, si ritiene congruo applicare la misura giornaliera di indennizzo, di € 5,00, prevista dall'art. 8, comma 1 del suddetto Regolamento per le attivazioni di servizi non richiesti e stabilire il riconoscimento dell'indennizzo per i mesi che formano oggetto di contestazione, ovvero per i mesi di maggio e giugno 2013, per complessivi € 300,00 (trecento/00).

2.2 Sulla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio.

L'odierno ricorrente lamenta la sospensione del servizio di abbonamento de quo, senza preventivo preavviso ed in pendenza di reclamo. La richiesta è fondata, in quanto, a norma dell'art. 5 del vigente Regolamento di procedura, approvato con delibera n. 173/07/Cons, l'operatore, anche in caso di mancato/ritardato pagamento del corrispettivo per il servizio erogato, è tenuto ad informare l'utente, con congruo preavviso, e non può procedere alla sospensione del servizio per tutto il periodo in cui sia pendente una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia, e fino alla conclusione di detta procedura.

Nel caso di specie, stando alle affermazioni del ricorrente, che non risultano confutate da controparte, la società Sky ha sospeso il servizio in oggetto senza alcuna preventiva comunicazione all'utente ed in pendenza del reclamo datato 28 settembre 2013 e ricevuto il successivo 8 ottobre 2013. Si deve, altresì, rilevare che, come emerge dalla documentazione in atti, l'istante ha avviato un tentativo di conciliazione nei confronti del suddetto operatore in relazione alla controversia de qua, depositando istanza presso questo Co.Re.Com. in data 31 ottobre 2013.

Ciò posto, deve ritenersi fondata e, pertanto, meritevole di accoglimento, la richiesta del ricorrente intesa ad ottenere l'indennizzo per la sospensione del servizio che, come si ribadisce, risulta essere stata disposta in carenza dei requisiti prescritti dalle norme vigenti sopra richiamate, a decorrere dal 18 dicembre 2013, data data di deposito dell'istanza per provvedimento temporaneo, in cui si lamenta detto disservizio e se ne chiede l'immediata riattivazione, sino al 24 dicembre 2013, data di riattivazione del suddetto servizio, per come risulta dalla missiva inviata dalla società resistente.

L'indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento - all. A alla delibera n. 73/11/Cons, è pari ad € 7,50 per ogni giorno di indebita sospensione, per un complessivo importo pari ad € 52,50, così ottenuto: € 7,50x7 gg. di disservizio.

2.3 Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Il ricorrente lamenta e dimostra la mancata gestione, da parte di Sky, della sua pratica di reclamo, inoltrata con raccomandata a/r, ricevuta dall'operatore in data 8 ottobre 2013.

In mancanza di qualsivoglia controdeduzione avversaria, la richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento. Infatti, l'art. 8.2 della Carta dei servizi Sky impegna l'operatore a gestire i reclami degli abbonati entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, mediante adeguato riscontro scritto circa l'esito del reclamo stesso.

Come disposto dall'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi non è stato mai riscontrato dall'operatore Sky e che questi non ha aderito al tentativo di conciliazione proposto dal ricorrente, si dispone che Sky versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 6 novembre 2013 (dopo aver detratto una franchigia di 30 giorni dalla ricezione del reclamo) al 31 marzo 2014 (data di definizione della presente controversia), per complessivi 145 gg. di disservizio, per complessivi € 145,00 (centoquarantacinque/00).

In ragione di quanto appena espresso, ravvisato l'inadempimento contrattuale della società Sky Italia, ex art. 1218 cod. civ., per i disservizi di cui in premessa, si dispone l'accoglimento del presente ricorso, stabilendo che l'operatore convenuto corrisponda al sig. Putrino XXX gli indennizzi previsti dalle condizioni di contratto, come di seguito indicati:

- l'importo di € 300,00 (trecento/00) per l'illegittima variazione delle condizioni di contratto, prevista, in via analogica, nella misura giornaliera di € 5,00, ai sensi dell'art. 8, comma 1 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons. per i mesi di maggio e giugno 2013, che formano oggetto di contestazione;
- l'importo di € 52,50 (cinquantadue/50) per illegittima sospensione del servizio dal 18 dicembre 2013 al 24 dicembre 2013, per complessivi 7 giorni di disservizio, ai sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons;
- l'importo di € 145,00 (centoquarantacinque/00) per mancato riscontro al reclamo, dal 6 novembre 2013 (dopo aver detratto una franchigia di 30 giorni dalla ricezione del reclamo) al 31 marzo 2014 (data di definizione della presente controversia), per complessivi 145 gg. di disservizio, ai sensi del disposto di cui all'art. 11 del Regolamento – all. A alla delibera n. 73/11/Cons;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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;

3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò stante, atteso che, in sede conciliativa, l'operatore non ha aderito all'udienza fissata dal Co.Re.Com. Calabria, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, si ritiene equo riconoscere all'utente il rimborso della somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Putrino XXX con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia liquidi, in favore del medesimo i seguenti importi:
 - a) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per l'illegittima variazione delle condizioni di contratto;
 - b) € 52,50 (cinquantadue/50) per illegittima sospensione del servizio;
 - c) € 145,00 (centoquarantacinque/00) per mancato riscontro al reclamo;
 - d) € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

- 2) 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 risoluzione della controversia;
- 3) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";
- 5) La presente delibera 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Aw. Rosario Carnevale