

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N. 119**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Diodati 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 23 dicembre 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 55643, con cui il Sig. Diodati xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere 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 13 febbraio 2014 (prot. n. 7145), 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. Diodati xxx, titolare di contratto di abbonamento televisivo con la società Sky Italia xxx, attivo dal 18 agosto 2009, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando la mancata lavorazione della pratica di recesso contrattuale, come da raccomandata del 2 gennaio 2013, pervenuta al fornitore il successivo 7 gennaio. Nel contatto telefonico intercorso con il servizio clienti, l'istante veniva informato che il contratto si sarebbe concluso il 28 febbraio 2013 e non nei 30 giorni previsti dalla Legge n. 40/2007, per come disposto dalle CGA Sky. L'utente contestava immediatamente detta tempistica, osservando che il termine massimo di 30 giorni per la risoluzione del contratto era dettato da una norma imperativa e, pertanto, inderogabile da una clausola contrattuale, da essa difforme. L'operatore, incurante della segnalazione, emetteva la fattura xxx, di € 79,51, in cui addebitava costi fino a tutto il 28 febbraio 2013.

Allega documentazione comprovante quanto dichiarato.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi senza esito per mancata adesione dell'operatore, come attestato dal verbale del 12 novembre 2013, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore allo storno delle somme non dovute dalla fattura n. xxx, all'indennizzo di € 120,00 per attivazione di servizi non richiesti ed al rimborso di € 150,00 per le spese di procedura.

La società Sky Italia xxx nulla ha rappresentato in sua difesa nel termine assegnato per il deposito 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 ritardata lavorazione del recesso contrattuale nel termine normativamente previsto; per il che, avanza richiesta di storno/indennizzo.

In punto di diritto si osserva che l'art. 1 comma 3 della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso*

*altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."; parimenti, l'art. 4.1 della Carta dei servizi Sky riconosce ai clienti la facoltà di recedere dai contratti di abbonamento in corso, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni.*

Tanto premesso, si osserva che le dichiarazioni dell'odierno istante non risultano smentite dalla società resistente, la quale non si è costituita nel presente procedimento e, pertanto, nulla ha controdedotto in sua difesa, neppure mediante allegazione di documenti idonei ad escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai fatti controversi.

Unicamente è stata prodotta, a cura del ricorrente, una nota dell'operatore, datata 14 gennaio 2013, in cui Sky comunica di aver ricevuto e preso in carico la richiesta di recesso anticipato dell'abbonamento, precisando che l'importo dovuto dal cliente è di € 11,53; chiede, inoltre, la restituzione del decoder/apparati concessi in comodato, riservandosi l'invio di una comunicazione di chiusura del contratto.

Nel merito, stando alle dichiarazioni di parte istante ed alla documentazione esibita in atti, si osserva che Sky ha tempestivamente preso in considerazione la richiesta di disdetta, tuttavia non ha provveduto allo storno parziale della fattura n. xxx, relativa al canone di abbonamento per i mesi di gennaio/febbraio 2013, che, per tale ragione, viene qui contestata dal ricorrente. Infatti, a norma delle disposizioni legislative sopra richiamate, gli operatori non possono imporre agli utenti termini di preavviso superiori a 30 giorni.

Nel caso di specie, risulta provato che la raccomandata a/r, contenente la disdetta dal contratto in oggetto, è pervenuta all'operatore Sky in data 7 gennaio 2013; ciò posto, Sky avrebbe dovuto considerare cessato il contratto di che trattasi entro il termine ultimo del 5 febbraio 2013 e provvedere, conseguentemente, a stornare, in favore dell'odierno istante, gli importi addebitati in eccesso nella fattura n. xxx. Tanto premesso, si dispone che la società Sky Italia provveda a stornare dalla fattura suddetta, l'importo di € 39,00, relativo al canone di abbonamento per il mese di febbraio 2013. L'odierno istante resta, pertanto, tenuto al pagamento del residuo importo di € 40,51 relativo alla suddetta fattura Sky. L'operatore dovrà, conseguentemente, cessare ad ogni effetto giuridico, amministrativo e contabile il contratto di che trattasi con effetto entro il termine ultimo del 5 febbraio 2013.

Non può, invece, trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per ritardata lavorazione del recesso, in quanto, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'Agcom, per la fattispecie di che trattasi, non è contemplato alcun indennizzo poiché si ritiene che il rimborso o lo storno delle somme addebitate in eccesso in fattura basti già a compensare il pregiudizio arrecato all'utente; per tale ragione, si ribadisce, la domanda di parte ricorrente non può trovare accoglimento.

Parimenti, non è meritevole di accoglimento e deve essere rigettata, in quanto assolutamente generica, non provata e, pertanto, infondata, l'ulteriore domanda del ricorrente di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Sky Italia provveda a stornare dalla fattura n. xxx l'importo di € 39,00, restando a carico dell'odierno istante il pagamento del residuo importo di € 40,51 relativo alla fattura suddetta.

L'operatore dovrà, conseguentemente, cessare ad ogni effetto giuridico, amministrativo e contabile il contratto di che trattasi con effetto entro il termine ultimo del 5 febbraio 2013 (resta nella disponibilità di Sky se comunicare all'utente le modalità ed i termini per la restituzione del decoder/apparati concessi in comodato).

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione dell'odierna controversia;

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**

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Diodati xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia provveda ai seguenti adempimenti:
  - a) storno dalla fattura n. xxx dell'importo di € 39,00, restando a carico dell'odierno istante il pagamento del residuo importo di € 40,51;

- b) cessazione, ad ogni effetto di legge, del contratto di abbonamento di cui in premessa (resta inteso che Sky potrà comunicare all'utente le modalità ed i termini per la restituzione del decoder/apparati concessi in comodato);
  - c) rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) Resta salva la possibilità per il ricorrente di 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.;
  - 3) 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";
  - 4) 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;
  - 5) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 del Co.Re.Com. Calabria**

f.to Avv. Rosario Carnevale