

CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 33/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~INAMMORATA~~ ~~INAMMORATA~~
CONTRO SKY ITALIA S.R.L.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di dicembre presso la
sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N.37/2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

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" ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.";

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

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, 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 ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

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

VISTA l'istanza presentata dall'utente datata 27.07.2013 acquisita al Prot. N. 8188/C del 30.07.2013;

VISTA la nota del 20.08.2013, Prot. 8600/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione entro il termine di gg.20 dal ricevimento della predetta comunicazione, nonché ulteriore termine di gg.10 per controdeduzioni;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 23.09.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.95/2013 del 23.09. 2013 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'Allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

Con istanza di definizione della controversia, l'utente, rinviando all'allegato formulario UG, deduceva di essere stato contattato da un operatore Sky Italia srl che gli proponeva, oralmente, un contratto di abbonamento per Tv a pagamento, comprensivo di calcio+intrattenimento+documentari, al costo di € 21,00 al mese e per la durata di sei mesi (Luglio-Dicembre 2012) con cessazione alla scadenza indicata. Non essendosi verificata alla data indicata la cessazione dell'abbonamento, il sig. ~~Manzotto~~ asseriva di avere più volte contattato il Call Center della società per lamentare l'addebito del canone anche per i mesi successivi al dicembre 2012. Constatato che i reclami inoltrati telefonicamente non sortivano effetto, con racc.ta a.r. in data 21.01.2013 inviava disdetta del contratto, ma anche questa non sortiva effetto visto il perdurante addebito del costo dell'abbonamento alla data di presentazione del Formulario UG. Chiedeva pertanto la risoluzione del contratto a far data dal 1° gennaio 2013, la restituzione di quanto pagato nel periodo successivo al dicembre 2012, la corresponsione di indennizzo per l'attivazione di servizio mai richiesto per il periodo successivo al 31 dicembre 2012, corresponsione di indennizzo per mancata risposta ai reclami e per mancato seguito alla disdetta inviata a mezzo racc.ta a.r. del 21.01.2013 , abbattimento di qualsiasi penale eventualmente applicata per anticipata risoluzione contrattuale e spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 23.09.2013, compariva per la parte istante, la dott.ssa ~~Manzotto~~ ~~Manzotto~~, mentre nessuno compariva per la Società convenuta. Il responsabile del procedimento rilevata l'assenza non giustificata della società tratteneva la controversia in definizione.

2. Motivi della decisione.

- a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;
- b) Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Gestione del recesso

La controversia attiene ad una fattispecie di gestione del recesso dell'utente, non potendosi ricondurre alla diversa fattispecie della "disdetta" addotta dall'utente, che a mente dell'art.11.1. delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky (valide dal 17 dicembre 2012) deve essere inviata a mezzo raccomandata A.R. con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla scadenza contrattuale.

Recita testualmente il richiamato articolo 11.1. – Durata del contratto e recesso - : *“Il presente contratto avrà la durata di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista da offerte e/o promozioni a cui l’abbonato ha spontaneamente aderito, decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta giorni rispetto alla scadenza”.*

Ricorre, invece, come detto, la diversa fattispecie del recesso, al qual proposito, soccorre anzitutto il disposto di cui alla legge n. 40/2007 che ha convertito, con modifiche, il decreto legge n. 7/2007 e, nello specifico, quanto previsto dall’art.1, comma 3, della Legge n. 40/2007 secondo il quale *“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”.*

In attuazione di tale norma, l’art.4.1 della Carta dei Servizi Sky prevede che *“l’abbonato avrà facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento con preavviso di almeno trenta giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo racc.ta con avviso di ricevimento all’indirizzo(omissis)”.*

Così anche le Condizioni Generali di Abbonamento, sempre al citato art.11.1. che testualmente recita: *“In ogni caso, l’Abbonato ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta giorni e che dovrà pervenire entro la fine del mese”.*

E, ancora, al successivo art.11.2. : *“Qualora l’Abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese ed il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo”.*

Nel caso in esame l’istante ha inviato la comunicazione di recesso in data 21.01.2013. Pertanto, in base alle disposizioni sopra richiamate, il recesso è divenuto efficace il 28 febbraio 2013, ossia alla fine del mese successivo alla comunicazione di recesso.

L’utente ha versato in atti la ricevuta di pagamento relativa alla fattura n. 301590841 riferita al mese di febbraio 2013 che costituisce il corrispettivo dovuto fino alla data in cui il recesso è divenuto efficace. Pertanto la richiesta di restituzione relativa a tale periodo non può trovare accoglimento.

Invece, il canone addebitato successivamente al 28 febbraio 2013 non è dovuto e pertanto, ove richiesto, le relative fatture dovranno essere annullate; difatti, anche ai sensi della delibera Agcom n. 664/06/Cons, Allegato A, art.5, comma 9, l’operatore *“non può addebitare all’utente alcun importo per le prestazioni eventualmente fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso”.*

Corresponsione indennizzo per attivazione servizio non richiesto

Richiede l’istante di essere indennizzato per l’asserita attivazione di servizio mai richiesto nel periodo successivo al 31 dicembre 2013.

Alla luce delle disposizioni richiamate al precedente paragrafo, può ritenersi che nel periodo successivo al 31.12.2012, non abbia avuto luogo l’attivazione di un servizio non richiesto, bensì è rimasto attivo il servizio di abbonamento a suo tempo richiesto, fino al momento del

recesso. Nulla pertanto risulta dovuto per attivazione di servizio mai richiesto, come domandato dall'istante.

Mancata risposta ai reclami

Stabilisce l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, che: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

Considerato che dall'incartamento non si rinviene prova dei reclami addotti, precedenti l'invio della racc.ta A.R. del 21.01.2013, la richiesta di indennizzo formulata per mancata risposta da parte dell'operatore deve essere rigettata.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce 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".

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, con l'assistenza da parte dell'associazione Confconsumatori Potenza e di contro la Società non ha partecipato all'udienza di definizione, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono al sig. ~~Nunzio Giuseppe~~ le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura, che stimasi equo liquidare nella misura di € 100,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

1. in parziale accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo. n. 8188/C del 30 Luglio 2013

l'operatore Sky Italia s.r.l. è tenuto a :

- risolvere il contratto di abbonamento a far data dal 28 febbraio 2013;
- annullare le fatture emesse successivamente al 28 febbraio 2013;
- corrispondere € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii.

La somma totale di € 100,00 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a ~~Umberto Indigi~~, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, alla Via ~~Messandro Manzoni~~ n. 8, 86054 - ~~Bene~~ - (PZ).

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.

Sky è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com 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, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

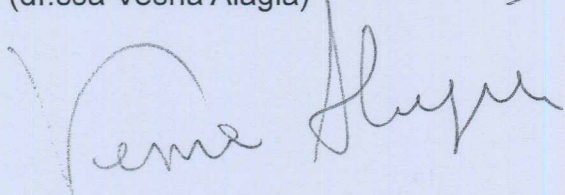
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

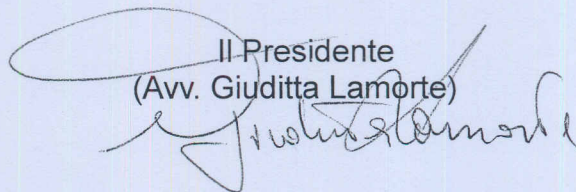
La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Potenza,

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)



Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)



Gli esperti giuridici estensori

Avv. Elisabetta Morfini
Avv. Celeste Defina

