

## **Co.Re.Com. Cal /Rep**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 126 DEL 28/07/2015

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (PELLICANO' xxx /SKY Italia xxx - -codice cliente xxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"a fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, depositata per via telematica il 27 gennaio 2015, prot. n. 3465, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 29 gennaio 2015, prot. n. 4002, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTO che la società intimata non si è costituita nel presente procedimento, sebbene questo Co.Re.Com. abbia provveduto a trasmettere, a mezzo e-mail del 29 gennaio 2015, lettera di avvio del procedimento.

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data 23 febbraio 2015, prot. n. 7892;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU 14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) rimborso delle somme illegittimamente prelevate; 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) indennizzo per sospensione causata da asserita morosità.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- a) *"In data 30 gennaio 2014 inviava, a mezzo racc. A/R richiesta di recesso anticipato, continuando tuttavia, nelle more della disdetta, a pagare il canone di €68,56, relativo al bimestre Febbraio/Marzo 2014"*;
- b) *"Successivamente, nell'aprile dello stesso anno, contattato dal servizio clienti Sky, accettava la proposta di usufruire del "pacchetto base Sky" al costo di € 5,00 mensili"*;
- c) *"Nei mesi seguenti ... sebbene continuasse a pagare i canoni previsti dal nuovo contratto, pur senza ricevere il segnale Sky, riceveva continui solleciti di pagamento per i canoni che ... avrebbe dovuto in base al vecchio contratto ..."*;
- d) *"Vani si sono rivelati sia il fax del 17 ottobre 2014 che la pec del 4 novembre, con i quali si comunicava l'evidente disagio, poiché rimasti inevasi"*;
- e) *La società Sky ha effettuato "... un prelievo arbitrario dalla sua carta Poste Pay (...) in due tranches, della somma complessiva di € 68,56, ovvero 34,28 il 12 marzo 2014 e € 34,28 il 13 giugno 2014"*.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con un verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3, della delibera 173/07/Cons, per mancata adesione dell'operatore.

**L'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al rimborso delle somme illegittimamente prelevate; all'indennizzo per mancata risposta ai reclami e alla sospensione del servizio per morosità, oltre al rimborso delle spese di procedura.**

La società intimata non si è costituita nel presente procedimento, sebbene questo Co.Re.Com. le abbia trasmesso, a mezzo e-mail del 29 gennaio 2015, lettera di avvio del procedimento.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3, della delibera 173/11/Cons, per mancata adesione dell'operatore. L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta perché l'operatore, nonostante contattato telefonicamente dal responsabile del procedimento, si è rifiutato di partecipare all'udienza.

NEL MERITO, l'istante lamenta la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della sua richiesta di disdetta, con conseguente addebito di somme non dovute; di conseguenza, avanza richiesta di rimborso della somma indebitamente percepita, pari a € 68, 56, prelevata dalla sua carta Poste Pay.

In particolare, sostiene che la società resistente ha prelevato, il 12 marzo 2014, la somma di € 34,28, "presumibilmente relativa al canone di marzo", che lo stesso aveva già pagato, come risulta dalla ricevuta Sisal allegata; lo stesso, sostiene ancora che il secondo prelievo di € 34,28, "presumibilmente relativo al canone di giugno", non era proprio dovuto, vista la disdetta del contratto, ed il pagamento del canone mensile di € 5,00, previsto dal nuovo contratto.

In punto di diritto si osserva che il recesso è la facoltà di sciogliere unilateralmente il contratto a prescindere da eventuali inadempienze dell'altro contraente e ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 del codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

A tal proposito, si richiama altresì l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani), il quale stabilisce che: *"I contratti per adesione (...) devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto (...) senza vincoli temporali e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

La norma, dunque, in ossequio al principio di liberalizzazione del mercato dei contratti con gli operatori di comunicazioni elettroniche, riconosce all'utente il diritto di recedere, in ogni tempo, dal contratto in corso, con l'unico vincolo del rispetto del termine di preavviso non superiore a 30 giorni, e di scegliere liberamente altri operatori presenti sul mercato, selezionando le proposte economiche e contrattuali ritenute più vantaggiose.

In attuazione della citata disposizione di legge, la delibera Agcom n. 664/06/Cons, allegato A, all'art. 5, comma 9, stabilisce che *"L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso"*.

Parimenti, l'art. 5.1 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 nulla ha controdedotto in sua difesa.**

**Pertanto, stando alle dichiarazioni di parte istante ed alla documentazione esibita in atti, si osserva che Sky non ha tempestivamente preso in considerazione la richiesta di disdetta del cliente,**

continuando a prelevare, dalla carta Poste Pay , le somme riferite ai canoni di abbonamento per il mese di marzo e giugno 2014.

Nel caso di specie, risulta provato che l'utente ha inoltrato formale disdetta dell'abbonamento, a mezzo raccomandata a/r in data 30 gennaio 2014, e che tale richiesta è stata presa in carica dall'operatore il 6 febbraio 2014.

In applicazione di tale assunto, nel caso di specie, l'operatore Sky non si è attenuto alle disposizioni legislative *ut supra* citate; pertanto, il prelievo, sia della somma relativa al canone di marzo sia della somma relativa al canone di giugno, dalla carta Poste Pay dell'odierno ricorrente, risulta illegittimo, in quanto il contratto avrebbe dovuto cessare il 28 febbraio 2014.

Considerato tale *modus operandi contra legem*, si dispone che la società Sky Italia provveda a rimborsare la somma di € 68,56, a titolo di canone di abbonamento per i mesi di marzo e giugno 2014.

Il ricorrente lamenta altresì la mancata gestione, da parte di Sky, dei reclami, sostenendo di aver ripetutamente segnalato l'inconveniente alla società attraverso l'invio del fax del 17 ottobre 2014, nonché con la successiva lettera, inviata a mezzo posta elettronica certificata, il 4 novembre 2014.

In mancanza di controdeduzioni da parte della società resistente, la richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento. Infatti, l'art. 9 della Carta dei servizi Sky impegna l'operatore a gestire i reclami degli abbonati entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi, impegnandosi, altresì, a fornire adeguato riscontro scritto al reclamo.

Come disposto dall'art. 11 del Regolamento, allegato 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 è emerso che i predetti reclami non sono stati riscontrati dall'operatore, si dispone che questi versi all'utente un indennizzo, nella misura anzidetta, a decorrere dal 16 novembre 2014 (detratti i 30 giorni dalla ricezione della prima segnalazione) al 13 gennaio 2015 (data del verbale di mancata conciliazione ex art. 8, comma 3, del Regolamento), per complessivi 59 gg., per la somma di € 59,00 (cinquantanove/00).

Relativamente alla domanda di indennizzo dell'utente per la sospensione del servizio per morosità, si ribadisce che l'istruttoria è stata condotta sulla scorta delle dichiarazioni del ricorrente e della documentazione probatoria da questi prodotta.

Nel caso di specie, l'utente riferisce che: "*nelle settimane successive alla disdetta del ... contratto*", una operatrice del servizio clienti Sky, gli ha comunicato la possibilità di trattenere il decoder, in quanto non HD, chiedendogli se fosse interessato "*al solo pacchetto base di Sky, al costo di € 5,00 mensili*", precisando che il codice cliente sarebbe rimasto immutato. Riferisce ancora di aver accettato l'offerta, in quanto interessante, e di aver pagato regolarmente il canone mensile corrispondente alla nuova proposta, senza, però, ricevere il segnale Sky.

Infine, lo stesso, riferisce che per mero errore materiale, nel bollettino postale relativo ai canoni dei mesi agosto- ottobre, il codice cliente è stato riportato in modo errato, ossia il relativo codice risulta mancante dell'ultima cifra lo "0".

Alla luce di quanto ora rilevato, poiché l'istante si è limitato a riferire i fatti solo *de relato* , senza fornire prova documentale della nuova offerta, limitandosi a esibire le sole ricevute di pagamento dei canoni mensili, peraltro con codice utente errato, la domanda di indennizzo per sospensione per morosità non può trovare accoglimento, in quanto generica, quindi, carente di elementi sufficienti per poter giungere ad una valutazione circa i motivi della mancata ricezione del segnale.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO, in ragione di quanto sopra espresso, che ricorrono le condizioni per riconoscere all'odierno ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

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

- 1) l'accoglimento parziale, delle richieste indennizzo/rimborso avanzate dal signor G. Pellicanò con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia provveda ad effettuare, in favore del medesimo, gli adempimenti seguenti:
  - a) rimborso di € 68,56 (sessantaotto/56) per il canone di abbonamento per i mesi di marzo e giugno 2014;
  - b) indennizzo di € 59,00 (cinquantanove/00) per mancata risposta ai reclami;
  - c) rimborso di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
- 2) La somma determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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 del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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 Co.Re.Com. 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 è tenuta a comunicare a questo Co.re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Reggio Calabria, 28 luglio 2015

Il Responsabile del Procedimento  
**Avv. Antonia Repaci**

Il Direttore del Co.Re.Com.  
Calabria  
**Avv. Rosario Carnevale**