



*Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 14

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sarica c/ Sky Italia .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/11/2010, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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”;

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 6/03/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 3657, con cui il Sig. Sarica ha chiesto l’intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia, 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.;



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 19/03/2010 (prot. n. 2342), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 5248 del 1/07/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 12/07/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 12/07/2010, in assenza dell'operatore Sky Italia, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

1) **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il sig. Sarica , titolare di un contratto di abbonamento con la Società Telepiù dal mese di settembre 1999 per un pacchetto comprendente svariate offerte televisive, nell'ottobre 2003, in seguito alla cessione del contratto Telepiù a Sky Italia, proseguiva il suo rapporto contrattuale con quest'ultimo gestore, confermando la propria volontà di proseguire l'abbonamento per un pacchetto (all'epoca denominato "Primo Sky", in seguito denominato "Mondo Sky"), comprendente una pluralità di offerte, dallo sport al cinema al calcio, per l'importo fisso mensile di euro 59,00, tutto compreso, con il decoder in omaggio. Avendo optato per la modalità di pagamento con addebito sul proprio conto corrente, l'istante sostiene che avrebbe dovuto usufruire di uno sconto di 2 euro, per un importo mensile di euro 57,00.

Il medesimo dichiara, nell'istanza introduttiva del procedimento, di essersi accorto di recente, da un esame dei propri estratti conto bancari, di aver corrisposto, nel corso degli anni, al predetto gestore un canone mensile superiore rispetto a quanto originariamente pattuito, senza aver mai ricevuto dallo stesso un'espressa comunicazione riguardo alla variazione delle predette condizioni economiche. L'istante, nel corso degli anni, confidando sempre nella lealtà e correttezza della condotta contrattuale del gestore, non si accorgeva dell'indebito prelievo mensile fino al giorno del controllo dei propri estratti conto bancari. In data 27/11/2009 presentava formale reclamo all'indirizzo dell'anzidetto gestore, chiedendo allo stesso il rimborso delle somme indebitamente percepite dall'inizio dell'anno 2004 in avanti.

In assenza di riscontro, il sig. Sarica, in data 15/01/2010, adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione.

In data 09/02/2010 si concludeva il procedimento conciliativo con esito negativo e veniva redatto verbale ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, dandosi atto sia dell'assenza dell'operatore Sky Italia , sia della parte istante, entrambi ritualmente convocati.

Per quanto sopra esposto, il ricorrente, sig. Sarica , ha chiesto alla Società Sky Italia il rimborso delle somme da essa indebitamente percepite dal 2004 in poi e corrispondenti alla differenza tra l'importo originariamente pattuito (di euro 57,00 mensili) del canone mensile di abbonamento e gli incrementi economici all'abbonamento stesso, stabiliti di volta in volta con decisione unilaterale del gestore e non comunicati al cliente, oltre al risarcimento del danno da inadempimento contrattuale e gli onorari per la presente procedura.

2) **Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Premesso che la Società Sky Italia, sebbene convocata, non ha partecipato all'udienza di discussione per la definizione della controversia, essa ha tuttavia fatto pervenire la propria memoria difensiva in data 04/05/2010.

Ai fini della presente procedura, la stessa deve essere dichiarata irricevibile, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, perchè depositata oltre il termine di 30 giorni assegnato dal Responsabile del procedimento con nota del 19/03/2010, prot. n. 2342.

Sempre in via preliminare, si dà atto che il ricorrente ha partecipato all'udienza di discussione per la definizione della controversia a mezzo di un proprio rappresentante munito di procura, il quale insiste nelle richieste formulate nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata agli atti in data 21/06/2010, prot. n. 7630. Non aderisce,



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

ritenendola non rispondente alle proprie richieste, alla proposta transattiva fatta pervenire dalla Società suindicata, a mezzo fax, il giorno stesso dell'udienza di discussione ed acquisita agli atti istruttori con prot. n. 8248.

Si dà atto che anche la memoria di parte istante, depositata agli atti in data 21/06/2010, in quanto tardiva, deve essere considerata irricevibile ai fini del presente procedimento e che la decisione dovrà limitarsi alle sole richieste formulate dall'istante nell'atto introduttivo del procedimento di definizione della controversia.

Ancora, in via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze di questo Comitato, pertanto la domanda di risarcimento del danno non può trovare accoglimento.

Con riferimento al merito si osserva.

La presente controversia si incentra sulle numerose variazioni contrattuali, principalmente di natura economica, apportate al contratto di abbonamento del sig. Sarica, con atto unilaterale del gestore, senza la preventiva comunicazione alla controparte.

Dagli atti istruttori si evince che l'istante, in assenza di comunicazioni scritte al proprio domicilio da parte dell'operatore, è rimasto per lungo tempo ignaro degli incrementi contrattuali apportati al proprio abbonamento. Si consideri che il cliente aveva autorizzato, all'atto della stipulazione del contratto, e mai più revocato, l'addebito automatico dei canoni mensili sul proprio conto corrente bancario. La scelta di tale modalità di pagamento prevede che le relative fatture non vengano inviate al domicilio dell'utente, salvo richiesta in senso contrario. Per lungo tempo il sig. Sarica, non avendo motivo di dubitare della lealtà e correttezza della condotta contrattuale di controparte, non si accorgeva che il prelievo mensile, riferito al canone di abbonamento, era nel frattempo aumentato, e ciò fino al giorno di un attento controllo dei propri estratti conto bancari. Solo allora, avuta contezza degli incrementi economici e riscontrata la difformità rispetto all'originaria offerta contrattuale, provvedeva ad inoltrare formale reclamo alla società suddetta con nota in data 27/11/2009, chiedendo il rimborso delle differenze corrisposte.

A fondamento delle pretese di parte istante, si deve qui considerare l'omissione, da parte della società Sky Italia, degli obblighi informativi nei confronti dell'utente, prescritti dalla vigente normativa in materia di contratti a distanza con operatori di comunicazioni elettroniche, e precisamente dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dalla Carta dei Servizi del predetto gestore e dalle Condizioni generali di abbonamento. Ne discende espressamente l'obbligo, a carico del gestore, di notificare al domicilio dell'abbonato, e con un preavviso di almeno trenta giorni, le previste variazioni contrattuali degli abbonamenti in essere, inclusa l'informativa allo stesso circa le modalità per l'eventuale esercizio del diritto di recesso. Obblighi informativi cui non risulta avere adempiuto il gestore qui considerato nei confronti del sig. Sarica, la cui pretesa di rimborso appare, per ciò stesso, legittima e fondata.

La pretesa di rimborso è poi ulteriormente suffragata dal fatto che il ricorrente, pur con l'ordinaria diligenza, non poteva accorgersi delle variazioni del canone di abbonamento, giacché non riceveva, come si ricorderà, copia cartacea delle fatture mensili. Tuttavia, ciò non poteva, in ogni caso, esimere la società dal notificare all'utente ogni prevista variazione contrattuale, nei termini e con le modalità sopra descritte.

Si dà atto che la Società Sky Italia ha fatto pervenire, il giorno stesso dell'udienza di discussione, una proposta transattiva della vertenza *de qua* e che la stessa, non essendo ritenuta conveniente dalla parte avversa, è stata rifiutata.

Considerato dunque che la fattispecie qui esaminata risulta disciplinata dalla normativa vigente in materia di contratti a distanza con gli operatori di comunicazioni elettroniche, che prevede precisi obblighi informativi a carico degli operatori, a tutela degli utenti, e precisamente, dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dalle condizioni contenute nella Carta dei Servizi del predetto gestore e dalle Condizioni generali di abbonamento;

Considerato, altresì, che i suddetti obblighi di informazione, posti a carico degli organismi di telecomunicazioni, sono ulteriormente ribaditi anche nell'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, di adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza;

Rilevato, in proposito, che l'utente dichiara di non aver mai ricevuto al proprio domicilio alcuna comunicazione di variazione contrattuale, né alcuna fattura, avendo sempre mantenuto, come unica modalità di pagamento, l'addebito diretto sul proprio conto corrente bancario e che tali affermazioni non risultano contestate da controparte;



Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Ritenuto, da quanto emerge dall'istruttoria, che la Società Sky Italia non ha posto in essere, nei confronti dell'odierno ricorrente, una condotta contrattuale improntata al pieno rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, e debba, pertanto, trovare accoglimento la richiesta dell'istante di rimborso delle maggiori somme versate, a far data dall'inizio dell'anno 2004 e sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia, per un importo pari a complessive euro 544,19, fatta salva la possibilità per lo stesso di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP;

Considerato che la richiesta dell'utente di risarcimento del danno non è accoglibile;

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 150,00, in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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 l'illustrazione del Presidente/Componente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Sky Italia è tenuto a:
 - rimborsare al ricorrente, sig. Sarica , mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 544,19, corrispondente al maggior importo che lo stesso ha dovuto sostenere per effetto delle intervenute (e non comunicate) modifiche tariffarie, a far data dall'inizio dell'anno 2004 sino alla data di avvio del presente procedimento di definizione della controversia;
- 2) Liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 150,00, in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;
- 3) 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;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;
- 5) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul 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;
- 7) La Società Sky Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.



*Autorità per le Garanzie
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale