

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.218

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Russo xxxxx c/ Sky Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29/11/2012, 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";

l'istanza del 27 aprile 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20204, con cui il Sig. Russo xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. 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.;

la nota del 3 maggio 2012 (prot. n. 20788), 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. Russo xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia xxx ed, a tal fine, dichiara:

- di avere aderito, nel mese di aprile 2011, ad un'offerta commerciale relativa a servizi televisivi a pagamento, per la durata di mesi 10 a far data dal 9 maggio 2011 sino al 10 marzo 2012, per l'importo mensile di € 12,00;
- che, decorso il periodo contrattuale sopra indicato, la scheda si sarebbe dovuta disattivare automaticamente senza altri oneri per l'utente;
- che, ricevuto – dopo qualche giorno – il materiale necessario per l'attivazione della scheda televisiva, la stessa è risultata non funzionante ed è stata attivata soltanto in data 25 luglio 2011;
- che, nel frattempo, gli è stata recapitata una prima fattura di € 122,06 (il cui importo era riferito all'offerta dei complessivi 10 mesi), che è stata saldata in data 28 settembre 2011;
- che, complessivamente, l'istante ritiene di aver corrisposto l'intero importo pattuito per un servizio fruito solo in parte;
- che, in data successiva, è pervenuta la fattura del 5 marzo 2012, relativa a servizi televisivi non richiesti, né voluti dall'utente, in relazione ai quali lo stesso ha inoltrato reclamo all'operatore;
- che, per la controversia in oggetto è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 10 aprile 2012, al quale l'operatore Sky non ha aderito, come da verbale in atti.

Per quanto sopra l'istante chiede il rimborso delle somme corrisposte a fronte di un servizio parzialmente fruito, gli indennizzi per i disagi e la mancata risposta ai reclami, il recesso dal contratto in essere, la disattivazione della smart card ed il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Sky ha fatto pervenire, tempestivamente, la propria memoria difensiva nella quale conferma che l'odierno istante ha concluso, in un primo tempo, un contratto di abbonamento per servizi televisivi a pagamento, disdetto in data 31 agosto 2010, e, nell'aprile 2011, ha stipulato un nuovo contratto con lo stesso operatore, aderendo ad un'offerta (una combinazione di pacchetti al costo complessivo di € 99,00 per 10 mesi), che prevedeva il pagamento in due distinti periodi, rispettivamente, alla data del 5 giugno 2011 e del 5 marzo 2012 (data di emissione delle relative fatture). L'utente ha aderito, altresì, ad un'ulteriore offerta (Ticket cinema) al canone di € 29 fino al 30 settembre 2011 (la fattura del 5 giugno 2011, di € 122,06, è, pertanto, comprensiva dei suddetti importi contrattuali).

Quanto all'asserita mancata ricezione dei canali, Sky conferma che l'abbonato ha contestato tale disservizio in data 1 luglio 2011 e, di conseguenza, anche la relativa fatturazione per il periodo in cui è rimasto privo del segnale. Rileva,

altresì, che in data 25 luglio 2011 il cliente, collegandosi via web alla propria scheda, ha inviato un impulso/aggiornamento sulla smart card al fine della visione dei programmi.

L'operatore dichiara di aver sospeso il servizio di che trattasi, in data 23 agosto 2012, a causa del mancato pagamento della fattura di giugno 2011 (di € 122,06) e di averlo ripristinato in data 28 settembre 2011 a seguito dell'avvenuto pagamento della medesima fattura da parte dell'utente.

Per quanto concerne la fatturazione, il convenuto operatore dichiara di avere emesso, in data 5 marzo 2012, l'ulteriore fattura di € 45,92 (comprensiva del residuo importo della promozione sopra riferita e del canone di abbonamento- periodo marzo aprile 2012- a prezzo di listino per la fruizione del pacchetto di che trattasi, non più in promozione), confermando che l'utente ha tempestivamente contestato la fattura suddetta, opponendosi al prosieguo dell'abbonamento e sostenendo, invece, che il contratto si sarebbe dovuto concludere automaticamente allo scadere della promozione.

In relazione agli addebiti, Sky evidenzia che il cliente non ha saldato le fatture emesse a marzo e maggio 2012, per un totale di € 91,79 e che, di conseguenza, il segnale è stato nuovamente sospeso in data 15 maggio 2012.

In relazione al lamentato disservizio conseguente al ritardo nell'attivazione del segnale per i primi due mesi della promozione in parola, Sky assicura di aver compensato il disagio, concedendo al cliente la visione del servizio fino al 15 maggio 2012, senza richiedere alcun ulteriore canone di abbonamento.

L'operatore resistente dichiara di aver formulato al ricorrente una proposta di bonario accordo, concernente la riattivazione del contratto *de quo*, lo storno delle due fatture insolute e la visione gratuita di un bimestre di abbonamento, rilevando, tuttavia, che la proposta non ha trovato accoglimento.

In seguito, l'operatore ha riformulato i termini della sua proposta, dichiarandosi disponibile alla cessazione del contratto di abbonamento, allo storno delle due fatture in contestazione (rimaste insolute), alla regolarizzazione della posizione amministrativa del cliente, ad ottenere la restituzione, dal medesimo, del decoder concesso in comodato a seguito dell'attivazione del contratto *de quo*.

Motivi della decisione

1. Nel rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che l'operatore Sky Italia non ha aderito al tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale negativo redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento di procedura, e che l'udienza di discussione di secondo grado non è stata ritenuta necessaria a fini istruttori.

2. Nel merito.

L'odierna controversia si incentra sui seguenti, asseriti, inadempimenti contrattuali: ritardata attivazione del servizio, fatturazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami.

Risulta pacifico che tra le parti è intercorso un contratto di abbonamento per la fornitura di servizi televisivi a pagamento, comprendente una combinazione di pacchetti al costo complessivo di € 99,00 per la durata di 10 mesi.

2.1 Sulla ritardata attivazione del servizio.

Stando alle argomentazioni adottate da parte istante, che non sono state confutate dall'operatore resistente, il contratto *de quo*, con attivazione prevista in data 9 maggio 2011, risulta essere stato attivato solo in data 25 luglio 2011: in proposito, l'operatore conferma, per via indiretta, tale suddetta data di erogazione del segnale, poiché assume di aver rilevato, dai propri sistemi, che, in data 25 luglio 2011, il cliente si è collegato via web alla propria scheda ed ha inviato un impulso/aggiornamento sulla smart card al fine della visione dei programmi.

In assenza di prove di segno contrario da parte dell'operatore, da cui si rilevi che il servizio in questione sia stato erogato antecedentemente alla data del 25 luglio 2011, si deve concludere, ritenendo fondata l'affermazione del Russo, che il contratto *de quo* è stato attivato, effettivamente, a decorrere dalla data suddetta e, pertanto, con un

ritardo di 78 giorni dalla data di prevista attivazione (9 maggio 2011). Si prende atto, tuttavia, favorevolmente, che l'operatore, per compensare il disservizio, ha concesso all'utente la visione del pacchetto promozionale fino al 15 maggio 2012, con una proroga di ulteriori 67 giorni. Ciò considerato, si ritiene che l'operatore Sky debba corrispondere all'odierno ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo di € 82,50, calcolato, in via analogica, ai sensi dell'art. 3 - allegato A alla delibera n. 73/11/Cons, pari al residuo numero di giorni (n. 11 giorni) di mancata fornitura del servizio.

2.2 Sulla fatturazione di servizi non richiesti.

La fattura del 5 marzo 2012, di € 45,92, contestata dall'istante, è comprensiva, come confermato dall'operatore resistente, del residuo importo della promozione anzidetta (€ 7,20) e del canone di abbonamento- periodo marzo aprile 2012- a prezzo di listino per la fruizione del pacchetto di che trattasi, non più in promozione.

Dall'istruttoria è emerso che tale ultimo importo è stato addebitato al ricorrente per un servizio non richiesto, né voluto, che, anzi, il medesimo ha formalmente contestato, opponendosi al rinnovo dell'abbonamento ed insistendo per la relativa cessazione.

L'art. 57 del Codice del consumo vieta la fornitura di servizi di comunicazione elettronica non espressamente richiesti dagli utenti e stabilisce l'obbligo, per gli operatori, di provvedere alla tempestiva disattivazione degli stessi, senza alcuna pretesa di pagamento dei corrispettivi. Pertanto, in applicazione delle norme sopra richiamate, il convenuto operatore deve, nei riguardi dell'odierno ricorrente, provvedere allo storno delle 2 fatture in contestazione, del 5 marzo 2012 e del maggio 2012 ed, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativa del medesimo, con ogni conseguente effetto di legge.

Atteso che si è preso atto della volontà concorde delle parti, intesa alla cessazione del contratto *de quo*, si invita l'istante, sig. Russo xxxxx, a provvedere alla tempestiva restituzione all'operatore Sky del decoder avuto in comodato.

2.3 Sulla mancata risposta ai reclami.

In relazione all'asserita carenza di dialogo con l'operatore qui convenuto, si è preso atto che i reclami inoltrati dall'istante non sono stati riscontrati, né l'operatore ha fornito alcuna giustificazione a sostegno della propria condotta omissiva. Pertanto si ritiene equo che l'operatore Sky versi al ricorrente, a titolo di indennizzo, l'importo di € 76,00, calcolato ai sensi dell'art. 11 - all. A alla delibera n. 73/11/Cons- a decorrere dal 4 aprile 2012 (detratta la franchigia di giorni 30 dalla data del 5 marzo 2012, come da reclamo agli atti) e sino al 18 giugno 2012 (data di deposito della memoria di difesa dell'operatore, in cui lo stesso ha finalmente interloquuto con il ricorrente), per un periodo di complessivi giorni 76 di disservizio.

In ragione di quanto sopra espresso, ritenuto che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento, si stabilisce che la società Sky Italia xxx provveda ai sotto indicati adempimenti nei confronti del ricorrente, sig. Russo xxxxx:

- corrisponda l'importo di € 82,50 (ottantadue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata fornitura del servizio, per giorni 11, ai sensi dell'art. 3 - allegato A alla delibera n. 73/11/Cons;
- effettui lo storno delle 2 fatture in contestazione, del 5 marzo 2012 e del maggio 2012, di complessivi € 91,79, provvedendo alla regolarizzazione della posizione amministrativa del ricorrente, con ogni conseguente effetto di legge;
- corrisponda l'importo di € 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per giorni 76 di ritardo, ai sensi dell'art. 11 - all. A alla delibera n. 73/11/Cons;

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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;

Atteso che si è preso atto della volontà concorde delle parti, intesa a far cessare il contratto *de quo*, si invita l'istante, sig. Russo xxxxx, a provvedere alla tempestiva restituzione all'operatore Sky del decoder avuto in comodato;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le 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;

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'operatore Sky Italia xxx è tenuto ai sotto indicati adempimenti in favore del ricorrente, sig. Russo xxxxx:
 - a) corrispondere, a titolo di indennizzo per la ritardata fornitura del servizio, la somma di € 82,50 (ottanta due/50);
 - b) provvedere allo storno integrale delle due fatture emesse e non pagate, di complessivi € 91,79, ed alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile del ricorrente, con ogni conseguente effetto di legge;
 - c) corrispondere l'importo di € 76,00 (settanta sei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - d) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00);
- 2) Le somme/l'indennizzo così determinate 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) Il ricorrente, sig. Russo xxxxx, è invitato a provvedere alla tempestiva restituzione all'operatore Sky del decoder ricevuto in comodato;
- 4) In ogni caso è fatta 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.;
- 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 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;
- 7) 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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale