

*Co.Re.Com. Cal./FG*

## DELIBERAZIONE N.235

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- MARZOLLA XXXXX c/SKY ITALIA XXXX.- n. contratto XXXXX

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 25/07/2014 , 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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 7 aprile 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 16227, con cui il ricorrente ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Sky, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 9 aprile 2014, prot. n. 17143, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

*"il servizio sky non era utilizzabile in quanto non era possibile vedere i programmi acquistati e, anche quando ciò era possibile, non tutti i film erano visibili in quanto la schermata video invitava a contattare sky per risolvere il problema";*

*"nonostante il metodo di pagamento RID scelto dall'utente, le ultime fatture non sono state pagate in quanto non richieste da sky, tanto che da ultimo SKY ha sospeso il servizio per la morosità (imputabile a SKY stessa)";*

Per i suesposti motivi, il 21 febbraio 2014, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto l'indennizzo pari ad € 400,00, lo storno integrale della posizione debitoria; la risoluzione del contratto.

Con memorie del 9 maggio 2014, la convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dal ricorrente, sostenendo:

dal novembre 2009 l'istante è titolare di un abbonamento Sky, con il pacchetto composto da 3 generi +Cinema, oltre al servizio aggiuntivo MultiVision con la stessa combinazione di pacchetti;

ha scelto l'addebito sul conto corrente bancario per il pagamento dei canoni mensili di abbonamento;

i pagamenti sono stati regolari fino al mese di novembre 2013: le richieste di pagamento dei canoni di dicembre 2013 e gennaio 2014 non sono andate a buon fine, creando un insoluto di € 104,96;

atteso l'esito negativo, pervenuto dai circuiti interbancari, per i mesi succitati, non è stato possibile inoltrare la richiesta di pagamento relativa al mese di febbraio 2014;

il 17 febbraio 2014, non risultando ancora saldate le suddette fatture, è stato sospeso il servizio sull'abbonamento intestato all'istante, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento e dopo aver informato il cliente;

il 13 marzo 2014, il cliente è stato contattato al fine di regolarizzare la posizione amministrativa: il cliente ha fornito la carta di credito per il saldo immediato delle fatture ancora non corrisposte (pari a € 155,79), ottenendo così l'immediata riattivazione del servizio, ed ha chiesto di utilizzare l'addebito su carta di credito, quale nuovo metodo di pagamento dei canoni di abbonamento. Ad oggi la situazione amministrativa risulta regolare;

riguardo la "visione a tratti" del servizio Sky, non risultano segnalazioni relative a problemi di visione dei programmi: "la società né è venuta a conoscenza solo a seguito dell'avvio del procedimento".

Con memoria di replica del 15 maggio 2014, l'istante ha precisato:

non è mai stato autorizzato il RID sulla propria carta di credito per le fatture SKY, successive a quella rimasta insoluta.

### Motivi della decisione

#### 1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Riguardo la richiesta di "storno integrale della posizione debitoria" la stessa è improcedibile, considerato che SKY, nelle proprie memorie, ha dichiarato "ad oggi la situazione amministrativa risulta regolare".

Per quanto concerne, la richiesta di "risoluzione del contratto", l'art. 19 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Co.Re.Com. esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di "risoluzione" esula dalla competenza del Co.Re.Com e la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

Per quanto sopra esposto, la domanda de qua è inammissibile.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non necessario disporre udienza di discussione, l'istante che l'ha richiesta, vi ha, poi, rinunciato.

#### 2. Riguardo al merito.

##### 2.1. Con riferimento all'indennizzo per mancato utilizzo dell'offerta televisiva

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse ("visione a tratti" del servizio Sky), e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Peraltro, non risultano agli atti reclami, per problemi di visione dei programmi Sky.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

#### 3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene non accoglibile la richiesta di rimborso delle spese della procedura di definizione.

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) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal Sig. Marzolla O.. Nulla è dovuto per le spese di procedura;
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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.;

- 3) 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 D. Lgs. 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 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;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 Mangano

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale