

*Co.Re.Com. Cal./BA*

## DELIBERAZIONE N. 59

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - CASCIANO xxxxx/ Casciano  
Sky Italia xxx.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 27/03/2013, 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 9 gennaio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 1270, con cui il signor Casciano xxxxxxxx ha chiesto l'intervento 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 ss.mm. e ii.;

la nota del 18 gennaio 2013, prot. n. 2902, 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

Dagli atti del procedimento è emerso che il signor Casciano xxxxxxxx, il 10 aprile 2009, ha sottoscritto con l'operatore Sky, un contratto di abbonamento denominato "Mondo Sky con promozione attiva Gift Box 60 gg senza impegno", che prevede la possibilità di recedere dal contratto dopo 60 giorni senza alcun onere.

Il 9 giugno 2009, il ricorrente, nel rispetto dei termini previsti dalla promozione, tramite raccomandata ha comunicato la disdetta dell'abbonamento. Il gestore, in data 11 agosto 2009, ha confermato la conclusione del contratto all'istante, e al contempo lo ha informato che la "Sky ha deciso di regalargli il decoder".

Nonostante la richiesta di recesso, la Sky, dopo qualche mese ha emesso fattura di importo pari a Euro 192,51. Il 27 settembre 2012, l'istante, ha adito questo Co.Re.Com., avviando il tentativo di conciliazione concluso con verbale di mancata conciliazione ex art. 8, comma 3, del Regolamento.

Successivamente, con ricorso depositato il 9 gennaio 2013, ha chiesto la definizione dell'odierna controversia, domandando: "L'annullamento della fattura n. xxxxx di euro 192,51, nonché di qualunque altra fattura emessa e/o in emissione...; il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti senza alcun onere e/o spesa a carico dello stesso...la condanna per il risarcimento del danno cagionato per il disservizio...; rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura..."

Il 18 febbraio 2013, nel rispetto dei termini indicati con l'avvio del procedimento, la società Sky ha presentato memorie difensive con cui ha confermato l'attivazione da parte del ricorrente del contratto di abbonamento denominato Gift Box -il 10 aprile 2009-, comprendente la visione dei pacchetti Mondo/cinema/sport/calcio, per 60 giorni in cui il cliente ha la possibilità di scegliere se proseguire o recedere dal contratto.

Ha sostenuto che il 9 giugno, alla fine del periodo promozionale, in assenza di comunicazione, l'abbonamento è proseguito. Solo il 10 giugno, l'istante ha anticipato via fax, la comunicazione di

recesso; mentre la raccomandata inviata dallo stesso è stata recapitata alla Sky, solo il 16 giugno 2009. Considerato il mancato pagamento della somma richiesta con fattura pari a Euro 192,51, comprendente il costo del canone di abbonamento (per il periodo giugno-luglio 2009), i costi per il servizio accessorio- aggiuntivo di acquisto della parabola e installazione dell'impianto satellitare, la Sky ha affidato la pratica ad una società di recupero crediti. Nel maggio 2012, ha ceduto alla società Europa Factor, tale credito.

Il 27 febbraio 2013, il ricorrente ha presentato note di replica, con cui ha contestato quanto affermato dal gestore in merito alla modalità di attivazione telefonica del contratto. Il signor Casciano, ha usufruito della promozione Gift Box, a seguito del contratto stipulato dal fratello, che prevedeva la fruizione gratuita per un periodo di 60 giorni dei servizi Sky ad un soggetto indicato alla società.

Ha sostenuto che la raccomandata di recesso è stata inviata il 9 giugno, ovvero allo scadere dei 60 giorni, previsti dal contratto.

## **Motivi della decisione**

### **1) In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. Casciano, debba intendersi come domanda di condanna di Sky al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### **2) Riguardo al merito.**

Le doglianze dell'istante sono fondate e vengono accolte, come da dispositivo, nei limiti dei poteri devoluti a questo Comitato.

#### **2.1) Sulla richiesta di annullamento delle fatture**

L'istante ha lamentato la mancata tempestiva gestione del recesso da parte dell'operatore Sky Italia, esercitato dapprima tramite call center e successivamente tramite l'invio di raccomandata. Ha chiesto pertanto, l'annullamento della fattura emessa dalla Sky, in quanto portante somme non dovute.

Il gestore ha invece ribadito la regolarità di tale fatturazione, in quanto ha applicato regolarmente i costi dell'offerta commerciale non disdettata nei termini; la missiva gli è stata inviata il 10 giugno (tramite fax), mentre la raccomandata l'ha ricevuta il successivo 18 giugno. Ha pertanto risolto il contratto il 31 luglio 2009.

Da quanto sopra detto, ne consegue che tra le parti è intercorso regolare contratto. Dell'avvenuto recesso è data evidenza, mediante documento, inviato dalla parte, idoneo ad attestare il perfezionamento dello stesso. Infatti, dalla documentazione acquisita in atti, risulta evidente che l'istante abbia formalmente comunicato alla Sky (vedasi copia della raccomandata con ricevuta di ritorno inviata il 9 giugno), la volontà di voler recedere dal contratto.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dalle parti, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

Nella fattispecie, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, l'efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (art. 1334 codice civile). Altro principio è che nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (art. 1373 codice civile).

Le Condizioni Generali di Abbonamento Sky, in difetto di una norma di legge che imponga agli operatori (di telefonia o) di reti televisive (e di comunicazione elettronica) di riconoscere agli utenti la facoltà di recedere dal contratto con qualsiasi mezzo, stabiliscono la modalità di esercizio del diritto di recesso, nella forma scritta della raccomandata con avviso di ricevimento, la quale deve ritenersi legittima e l'unica valida ai fini del recesso dell'utente.

Tuttavia, nel caso de quo, considerato il periodo oggetto di controversia, aprile- giugno 2009, bisogna fare riferimento ai fini della decisione, al *Provvedimento n. 23012*, emesso dall' Autorità Garante della Concorrenza e del mercato nella sua adunanza del 23 novembre 2011 nei confronti della Sky Italia. Nel provvedimento in questione, si evince nella parte relativa all'attività istruttoria svolta, in merito alla gestione delle richieste di recesso a Sky, (la quale avrebbe continuato a fatturare ai propri utenti, talvolta anche a distanza di svariati mesi, i canoni per la fruizione del servizio nonostante gli stessi avessero espresso la volontà di esercitare il diritto di recesso), che: *"Quanto ai tempi di gestione delle disdette, Sky considerava la data di spedizione della raccomandata da parte del cliente quale termine dal quale calcolare i trenta giorni previsti nelle condizioni generali di contratto per cessare l'abbonamento. Dal 31 maggio 2011, però, il professionista ha adottato un nuovo sistema di registrazione della data di cessazione che tiene conto della data di ricezione della raccomandata (Il professionista ha dichiarato che, in alcuni casi, consente agli abbonati di comunicare il recesso anche tramite fax e posta elettronica)..... Il processo di gestione delle disdette è stato oggetto di modifiche nel dicembre 2010. In precedenza, infatti, Sky accettava le relative richieste tramite tre canali (raccomandata/Fax/Mail). Dal dicembre 2010, invece, tutte le richieste inoltrate via fax/mail sono ritenute non conformi ....."*

Per quanto sopra esposto ne deriva che, in precedenza Sky accettava - di fatto - anche le richieste pervenute tramite canali diversi dalla raccomandata A/R (ossia tramite *fax, email e internet*) senza tuttavia aver mai modificato le proprie condizioni contrattuali che prevedono quale forma di comunicazione l'utilizzo della sola raccomandata. Tale sistema - estremamente funzionale ed elastico - è stato modificato a partire da dicembre 2010, con un irrigidimento della procedura che ha portato a ritenere valida unicamente la raccomandata A/R. Perciò, nel caso de quo, ritenendo operativo, il sistema della data di invio della raccomandata quale termine per esercitare validamente il diritto di recesso da parte dell'istante, ed avendo il ricorrente inviato la missiva il 9 giugno 2009 (come da ricevuta allegata), si ritiene che le somme richieste con fattura n. 305203228, non siano dovute.

Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta formulata dal signor Casciano di annullamento della fattura è accolta, con obbligo da parte della società Sky di regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante a far data della comunicazione di recesso, di regolarizzare la posizione nei confronti della società di recupero crediti e di sanare altresì la posizione nei confronti della società Europa Factor, alla quale ha ceduto il credito.

### **3. Con riferimento alle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre 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"* e 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 di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*.

Non avendo Sky Italia partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né tentato di ovviare al contenzioso, si ritiene congruo liquidare al signor Casciano l'importo di euro 100,00 (cento /00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

In accoglimento delle richieste formulate dal signor Casciano xxxxxxxx, l'operatore SKY Italia xxx., per quanto in parte motiva, è tenuto, a riconoscere in favore dell'istante:

1) l'annullamento di tutte le fatture emesse, con obbligo di regolarizzazione della relativa posizione amministrativa e contabile;

A liquidare allo stesso mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati :

2) rimborso spese di procedura, pari ad euro 100,00 (cento/00);

- 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;

- 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.;

- 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";

- 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;

- La società SKY Italia xxx. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 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 Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale