

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

### **DELIBERAZIONE N. 99**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Morelli xxx c/ SKY ITALIA**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 20/5/2013, 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 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.;

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 marzo 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 11243, con cui il sig. xxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo 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.;

la nota del 12 marzo 2013 (prot. n. 11833), 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;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, lamentando l'illegittima fatturazione nonostante la richiesta di disdetta del contratto, regolarmente inviata tramite raccomandata.

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione contro l'operatore Sky, che si è concluso con un verbale di mancata adesione ai sensi dell'art. 8, comma 3, allegato delibera Agcom 173/07 Cons.. Il 7 marzo 2013 il sig. xxx, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione: *"indennizzo pari a € 700,00 per i disagi patiti, storno delle fatture illegittime e spese di procedura"*.

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 12 marzo 2013, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; solo l'operatore ha prodotto, memorie difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che: *"il 24 aprile 2012, l'istante ha inviato disdetta del contratto (con raccomandata) correttamente gestita dalla Sky, risolvendo il contratto a fine maggio 2012, richiedendo i costi operatore pari a € 11,53;*

*tra l'altro l'operatore ha comunicato il 3 maggio 2013 alle ore 18:35:24, tramite un messaggio video, la ricezione della richiesta e il 5 maggio 2013 alle ore 13:54:29 l'accettazione della richiesta. Le fatture emesse successivamente, sono relative al servizio erogato a far data dal 15 giugno 2012, avendo il Sig. xxx aderito ad un'altra promozione che prevedeva la continuazione del contratto e il relativo canone di abbonamento ad un costo promozionale"*. Il gestore Sky allega agli atti il tracciato telefonico cui si evince la volontà di proseguire il rapporto contrattuale. A conferma di ciò l'istante non ha neanche restituito il decoder e la smart card come previsto dalla Carta servizi.

Il gestore ha specificato di aver anche emesso nota di credito relativa ai costi operatore, non più dovuti, a seguito di prosecuzione del contratto. Il 4 settembre 2012, Sky ha sospeso il servizio, per mancato pagamento di due fatture pari a € 41,02 e il 5 novembre 2011, ha emesso un'altra fattura pari a € 96,41 relativa ai costi dei materiali per la mancata restituzione degli apparati.

### Motivi della decisione

#### 1. In tema di rito.

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

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione.

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.

La presente controversia ha come oggetto l'addebito di somme nonostante la disdetta del contratto da parte dell'operatore Sky.

### 2.1 Sulla richiesta di indennizzo per l'addebito di somme nonostante la regolare disdetta del contratto.

L'istante sostiene di aver ricevuto fatture illegittime da parte dell'operatore nonostante la regolare disdetta inviategli il 24 aprile 2012, tramite raccomandata a/r.

Occorre evidenziare però che Sky ha regolarmente gestito la richiesta formulata dall'istante, risolvendo il contratto a fine maggio 2012, chiedendo i "costi operatore" pari a € 11,53 nella fattura n. 454348617. Sky ha anche inviato all'istante due messaggi video, il primo - il 3 maggio 2012 - relativo alla gestione per disdetta abbonamento; il secondo - il 5 maggio 2012 - relativo all'avvenuta conferma della pratica.

Il ricorrente, ha sostenuto che le fatture emesse successivamente al maggio 2012, sono illegittime in quanto la società Sky avrebbe dovuto gestire il recesso e interrompere il rapporto contrattuale. Tuttavia, dalla ricostruzione effettuata dal gestore, emerge che, le fatture sono state emesse avendo l'istante riattivato il contratto Sky (come da schermata allegata agli atti), dietro proposta telefonica. A sostegno di quanto detto, allega (agli atti) la nota di credito riguardante i "costi operatore" addebitati nel mese di maggio e riaccreditati a luglio 2012, per avere aderito nuovamente ad un abbonamento Sky.

La sospensione del contratto invece è relativa al mancato pagamento delle fatture n. xxx e n. xxx per un importo pari a € 41,02 e la fattura n. xxx pari a € 96,41 relativa ai costi dei materiali, per mancata restituzione degli stessi.

L'istante quindi ad oggi ha un insoluto pari a € 124,82.

Per le ragioni su esposte, per la genericità del contenuto ove, l'istante lamenta l'illegittima fatturazione da parte del gestore, ma, al riguardo, non specifica né i periodi di dette fatture né i relativi importi, l'istanza presentata dal sig. xxx è da rigettare.

## 3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione, di converso, l'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

Per tali motivi, si riconosce, equitativamente, al Sig. xxx, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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) Di rigettare l'istanza presentata dal signor xxx nei confronti della società Sky Italia;
- a) Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

L'istante dovrà regolarizzare la propria posizione debitoria pari a Euro 124,82 (centoventiquattro/82), nei confronti dell'operatore, ove ancora sia pendente.

2)E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale l'eventuale danno, come previsto dall'articolo 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)Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4)Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5)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;

6)Il gestore è tenuto 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

### **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