

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.171

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bilotta Xxxxx c/ Sky Italia xxx .

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 11/09/2013, 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;

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";

Vista l'istanza del 2 maggio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 20156, con cui il Sig. Bilotta Xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom 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.;

Vista la nota del 7 maggio 2013 (prot. n. 21194), 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. Bilotta Xxxxx, titolare di contratto di abbonamento televisivo con la società Sky Italia xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando la mancata lavorazione della pratica di recesso contrattuale, come da raccomandata del 3 settembre 2012, pervenuta al fornitore il successivo 5 settembre. Nei contatti telefonici intercorsi con incaricati del fornitore, l'istante ha inutilmente reclamato circa il mancato perfezionamento della disdetta ed ha, conseguentemente, reiterato la richiesta, per ben due volte, con raccomandata. La fattura n. xxxxx, relativa al bimestre ottobre/novembre 2012, non è stata pagata; con nota del 29 novembre 2012, il fornitore ha comunicato al cliente di aver ricevuto la richiesta di recesso. Con fax di reclamo del 4 dicembre 2012, il cliente ha chiesto all'operatore precisazioni in merito alla data di espletamento del recesso, invitandolo a regolarizzare la posizione contabile ed a provvedere allo storno dei costi sostenuti per le raccomandate dalla fattura suddetta. Ne sono seguiti, da parte dell'operatore, solleciti di pagamento, ma nessuna risposta al reclamo ed un preavviso di sospensione del servizio. Infine, con nota del 4 marzo 2013, Sky ha richiesto tardivamente la restituzione del decoder concesso in comodato al cliente (da questi prontamente restituito) e gli ha comunicato la rinuncia al credito maturato, pari ad € 82,67.

Allega documentazione comprovante quanto dichiarato.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi senza esito per mancata adesione dell'operatore, come attestato dal verbale dell'8 marzo 2013, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore al pagamento, in suo favore, degli indennizzi contrattuali per ritardata lavorazione del recesso e per mancato riscontro ai reclami, nonché alla regolarizzazione della sua posizione amministrativo-contabile, oltre al rimborso delle spese di procedura.

La società Sky Italia xxx nulla ha rappresentato in sua difesa nel termine assegnatole per il deposito di memorie e documenti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore, benché ritualmente convocato in udienza, non ha aderito al tentativo di conciliazione, sicché il procedimento si è concluso con un verbale attestante l'esito negativo dell'esperimento di conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta ininfluenza, e la questione è stata portata in decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale ed il mancato riscontro ai reclami; per il che, avanza richiesta di indennizzo e la regolarizzazione della propria posizione amministrativo-contabile.

In punto di diritto si osserva che l'art. 1 comma 3 della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."*; parimenti, l'art. 4.1 della Carta dei servizi Sky riconosce ai clienti la facoltà di recedere dai contratti di abbonamento in corso, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 giorni.

Tanto premesso, si osserva che le dichiarazioni dell'odierno istante non risultano smentite dalla società resistente, la quale nulla ha controdedotto in sua difesa, né ha allegato alcun documento idoneo ad escludere o limitare la propria responsabilità in ordine ai fatti controversi. Unicamente è stata prodotta, a cura del ricorrente, una nota dell'operatore, datata 4 marzo 2013, in cui Sky ha richiesto la restituzione del decoder concesso in comodato ed ha rinunciato al credito vantato, pari ad € 82,67, dichiarando di non avere null'altro a pretendere relativamente alla controversia in oggetto.

Nel merito, stando alle dichiarazioni di parte istante ed alla documentazione esibita in atti, si osserva che Sky ha preso in considerazione la richiesta di disdetta soltanto in data 4 marzo 2013, e dunque, con ritardo rispetto alla richiesta del cliente, il quale asserisce di aver provveduto all'invio della prima raccomandata in data 3 settembre 2012 (pervenuta al fornitore il 5 settembre 2012). Tale affermazione non risulta, peraltro, confutata dall'operatore. Ne deriva, pertanto, che Sky avrebbe dovuto gestire la pratica di recesso del cliente entro la dovuta tempistica, per come stabilito dal Decreto Bersani e dalla Carta dei servizi dell'operatore, sopra richiamati.

In ragione di quanto appena espresso, si ravvisa una responsabilità della società Sky Italia, ex art. 1218 cod. civ., con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/Cons.

In relazione alla misura dell'indennizzo, si deve fare riferimento ai parametri previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/Cons. e, segnatamente, al criterio preveduto nell'art. 12, comma 3 della delibera anzidetta, che, per le fattispecie d'inadempimento non espressamente contemplate, dispone trovino applicazione le misure d'indennizzo previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo equità. Nel caso di specie, si ritiene debba applicarsi, in via analogica, il parametro giornaliero d'indennizzo previsto dall'art. 8 della delibera in esame, pari ad € 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione del contratto, stante il fatto che la ritardata lavorazione del recesso ha protratto indebitamente un servizio non più voluto dal cliente e ripetutamente disdetta. Ciò stante, appare equo e proporzionale riconoscere all'odierno ricorrente l'indennizzo di € 5,00 giornalieri dal 5 ottobre 2012 (detrato il periodo di franchigia di 30 giorni dalla richiesta) al 4 marzo 2013 (data della comunicazione dell'operatore), pari a giorni 151, per complessivi € 755,00 (settecentocinquanta/cinque/00).

Quanto al lamentato mancato riscontro ai reclami, si osserva che l'art. 8.2 della Carta dei servizi Sky assegna il termine di 30 giorni dal ricevimento, per la definizione degli stessi. L'abbonato deve essere informato dell'esito del reclamo tramite comunicazione scritta o telefonata. Nel caso di specie, l'istante ha dichiarato di avere avuto diversi contatti con gli incaricati del fornitore, che, tuttavia, non hanno sortito alcun esito. In assenza di controdeduzioni da parte della società Sky, si deve valutare la condotta della medesima in occasione dell'avvio della procedura di conciliazione da parte dell'utente, in data 5 febbraio 2013. Premesso che l'anzidetta società non ha aderito al tentativo di conciliazione, la stessa ha, tuttavia, manifestato una concreta disponibilità alla bonaria composizione della lite, rinunciando, in favore del ricorrente, all'intero credito maturato e provvedendo a dargliene tempestiva comunicazione per mezzo della su richiamata nota del 4 marzo 2013. Ciò stante, si ritiene che non possa trovare accoglimento la richiesta, di parte ricorrente, intesa ad ottenere la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Sky Italia versi al sig. Bilotta Xxxxx, a titolo di indennizzo, la somma di seguito indicata:

- € 755,00 (settecentocinquantacinque/00) per il ritardo nella lavorazione della pratica di recesso, dal 5 ottobre 2012 al 4 marzo 2013, per complessivi 151 giorni di inadempimento, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 8, comma 1 e 12, comma 3 (€ 5,00 al giorno) – all. A alla delibera n. 73/11/Cons;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione dell'odierna controversia;

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'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Bilotta Xxxxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia liquidi, in favore del medesimo i seguenti importi:
 - a) € 755,00 (settecentocinquantacinque/00) per il ritardo nella lavorazione della pratica di recesso;
 - b) € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) 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;
- 3) Si prende atto che, per effetto dello storno dell'importo di € 82,67, come da impegno assunto dall'operatore con raccomandata a/r del 4 marzo 2013, la società Sky ha dichiarato di non aver più nulla a pretendere nei confronti dell'odierno ricorrente, relativamente ai fatti in oggetto, e che, pertanto, risulta soddisfatta la richiesta di questi, intesa ad ottenere la regolarizzazione della propria posizione amministrativo-contabile;
- 4) Resta 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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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