

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

DETERMINA DIRETTORIALE N. 65 DEL 16/02/2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Lia xxx / Sky Italia xxx – codice cliente xxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

*RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: "al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale";*

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 23822 del 28 aprile 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota dell'11 maggio 2015, prot. n. 26525, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 4 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal ricorrente in data 16 giugno 2015, prot. n. 32725;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta malfunzionamento del servizio, mancata lavorazione del recesso, addebito somme in contestazione, informazioni precontrattuali difformi e mancata risposta ai reclami; in particolare lamenta:

- 1) di aver formalizzato, con raccomandata a/r, il recesso dal contratto con la società resistente in data 4 marzo 2014, a causa del malfunzionamento dei servizi;
- 2) il detto recesso non è stato espletato e la società resistente ha continuato a emettere fatture fino ad aprile 2014;
- 3) in data 5 dicembre 2014, è stato indotto da un operatore della detta società a pagare le fatture pregresse e riattivare il servizio;
- 4) in data 8 gennaio 2015 è stato indotto a pagare la somma di € 72,51, quale saldo canoni;
- 5) il 26 gennaio 2015 ha riconsegnato il decoder e, il successivo 30 gennaio, ha formalizzato, con raccomandata a/r, un nuovo recesso.

Il tentativo di conciliazione non si è tenuto, poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per mancata lavorazione del recesso da 4 aprile 2014 al 3 febbraio 2015;
- 2) un indennizzo per mancata riparazione guasto dal 28 febbraio all'8 dicembre 2014;
- 3) un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale dal 25 novembre 2014 al 23 marzo 2015;
- 4) un indennizzo per mancata risposta ai reclami dall'1 dicembre 2014 al 21 aprile 2015;

5) storno delle fatture dal 4 aprile 2014 e rimborso della somma di € 149,64.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) il recesso, presentato dall'utente in data 28 febbraio e pervenuto alla società in data 6 marzo 2014, non è da intendersi come disdetta immediata, ma come disdetta a scadenza contrattuale (1 febbraio 2015);
- 2) l'utente si è reso moroso relativamente alle mensilità di gennaio, febbraio, marzo e aprile 2014, per cui si è proceduto prima a sospendere i servizi, in data 15 aprile 2014, e, successivamente, il 30 aprile, a risolvere il contratto;
- 3) l'utente non ha mai segnalato malfunzionamenti, né risultano reclami in merito;
- 4) le successive fasi di riattivazione del servizio e del recesso del 30 gennaio 2015 sono state correttamente espletate.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che il tentativo di conciliazione non si è tenuto poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa, nei termini previsti dall'art. 8, comma 3, del Regolamento.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo Ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, non ha potuto accertare alcun malfunzionamento dei servizi, in quanto non risulta, agli atti, alcuna comunicazione inviata dall'utente alla società in merito. Non risulta, inoltre, alcun reclamo formale per qualsivoglia questione. Per tale motivo sono rigettate le richieste di indennizzo per mancata riparazione guasto dal 28 febbraio 2014 all'8 dicembre 2014 e di mancata risposta ai reclami dall'1 dicembre 2014 al 21 aprile 2015.

È rigettata, altresì, la richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, in quanto risulta che le informazioni rese all'utente siano state corrette e non abbiano, comunque, inciso sulle decisioni dallo stesso adottate.

Quanto alla gestione della procedura di recesso, nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e, precisamente, dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, il quale fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi. Tale previsione normativa è correttamente riportata nell'art. 11.3 delle Condizioni generali di abbonamento residenziale dell'operatore.

Nella fattispecie quindi, stante la natura di negozio unilaterale recettizio propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (art. 1334 c.c.) e stante il principio secondo il quale, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (art. 1373 c.c.), considerato che l'operatore non ha ricevuto la comunicazione di recesso alla fine del mese solare e considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace solo nel mese successivo, con conseguente diritto dell'operatore di fatturare l'importo dei canoni per l'intero mese di marzo 2014.

Ciò considerato, l'utente ha diritto allo storno/rimborso della fattura n. 2014\_353129096 del 30 aprile 2014, di € 51,98 (cinquantuno/98).

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, le domande del ricorrente sono state quasi totalmente rigettate, perché infondate, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

- 1) Il rigetto delle domande di indennizzo, avanzate dal sig. V. Lia con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky Italia;
- 2) La società Sky Italia è tenuta a rimborsare/stornare al sig. V. Lia la fattura n. xxx del 30 aprile 2014, di € 51,98 (cinquantuno/98);
- 3) 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 definizione della controversia;
- 4) E' in facoltà della ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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 determina 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.
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento  
f.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria  
f.to Avv. Rosario Carnevale