

*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINA DIRETTORIALE N. 183 DEL 04-05-2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

(Terranova xxxx c/Sky Italia xx n. utenza xxxxxxx)

**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. 37351 del 21 luglio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 del 30 luglio 2015, prot. n. 38598, 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, a mezzo e-mail, il 14 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato l'addebito del canone relativo all'offerta "Home Pack". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha rappresentato che: *"Dallo scorso 24 novembre non sono più cliente del c.d. pacchetto Home Pack, tuttavia sono continuati gli addebiti della tariffa poi risolti lo scorso 26 giugno (Co.Re.Com. Cal. 25291/2015/SM). Ad oggi visualizzo nuovamente addebito per il servizio. Mensilmente devo contattare gli operatori e spiegare le condizioni che hanno portato a questi eventi. Mensilmente mi trovo a dover mandare e-mail e contattare il numero 199100400, gli operatori devono verificare la situazione e, a volte, riescono a comprendere di dover effettuare uno storno per la fattura successiva. Così facendo mi trovo sempre a dover anticipare somme non dovute"*.

La stessa sulla base di detta rappresentazione ha chiesto: *"la chiusura definitiva e amministrativa del pacchetto " Home Pack" , riconoscimento di una quota simbolica di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per le numerose telefonate effettuate da novembre ad oggi; per il mancato riscontro al reclamo del 4 luglio 2015; per interessi anticipati sulle fatturazioni"*.

In data 14 settembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, riferendo che l'istante è "... titolare dell'abbonamento Sky n. 2491XXX dal mese di febbraio 2004 - in data 29 maggio 2013 è stata attivata l'offerta Home Pack di Sky e Fastweb. Nel merito precisa che la predetta offerta è disciplinata da due distinti contratti: "... uno con Sky, per i servizi di pay tv, e l'altro con Fastweb, per i servizi di telefonia, entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle

condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb, ferma restando poi la fatturazione e gestione separata degli stessi da parte di ciascun operatore". Per di più, sottolinea che: "la società eroga regolarmente il servizio pay tv, sul contratto Sky n. 2491XXX, intestato al signor Terranova F., per il quale viene fatturato e corrisposto il relativo canone di abbonamento. Infine, precisa che: "la contestazione sollevata dal signor Terranova è relativa alla mancata cessazione di un servizio offerto dall'operatore telefonico Fastweb, quindi, non di competenza della scrivente società che si occupa solo della fornitura del servizio di pay tv, per la quale non è stata inviata alcuna comunicazione di disdetta da parte dell'utente", corroborando la propria tesi difensiva attraverso la produzione del contratto sottoscritto dall'utente con entrambi gli operatori (Fastweb/Sky il 13 gennaio 2012), ed esibendo la Carta dei servizi Sky, le condizioni generali di abbonamento ed, infine, le condizioni generali di contratto per l'offerta "Home Pack".

Successivamente, considerata la genericità dell'istanza, con nota del 29 aprile 2016 (trasmessa, a mezzo e-mail), l'Ufficio, al fine di approfondire la questione sottoposta al suo vaglio, ha richiesto all'istante, ai sensi dell'art. 18 della delibera 173/07/CONS, l'acquisizione della richiesta di disdetta dell'offerta formulata all'operatore Sky.

L'istante ha risposto tempestivamente alla suddetta richiesta; nella prima nota trasmessa, si legge: "... la Infostrada ha gestito secondo le consuete procedure il passaggio e la relativa chiusura del contratto ...", allegando la proposta di contratto con Infostrada (non firmata dalle parti); successivamente, ha trasmesso un'altra nota, in cui ha precisato che: "la richiesta di disdetta dell'offerta "Home pack" non esiste, in quanto gestita dal gestore Wind/Infostrada".

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La società Sky ha dichiarato che, in data 29 maggio 2013, l'istante ha attivato l'offerta "Home Pack", eccedendo implicitamente il difetto di legittimazione passiva, giacché le lamentele riguardano il servizio offerto dall'operatore telefonico che, nel caso di specie, è Fastweb.

La stessa ha precisato che l'offerta "Home Pack" è disciplinata da due distinti contratti, regolati da apposite condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta. A tal fine, ha prodotto sia le condizioni generali di abbonamento sia le condizioni generali di contratto per l'offerta "Home Pack, nonché la copia della richiesta di abbonamento, sottoscritta dall'odierno istante.

Dalla documentazione in possesso di questo Ufficio, risulta che il 26 giugno 2015, l'istante ha promosso il tentativo di conciliazione, nei confronti della società Fastweb S.P.A., per addebito somme nonostante il recesso. In tale sede, le parti hanno raggiunto l'accordo, e l'operatore Fastweb, si è impegnato a corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo, oltre il rimborso della somma di € 113,60 (centotredici/60).

Ciò premesso, si osserva che l'art. 11, comma 1, delle condizioni generali di abbonamento, rubricato "durata del contratto e recesso", stabilisce che: "Il presente Contratto avrà durata di un anno, salvo una diversa durata ..., decorrente dalla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da inviare a Sky mediante comunicazione scritta, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla scadenza. In ogni caso, l'abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a Sky, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e che dovrà pervenire entro la fine del mese ...". Parimenti l'art. 4, comma 2, delle condizioni generali di contratto per l'offerta "Home Pack", rubricato "durata recesso e variazioni", stabilisce che: "il cliente avrà facoltà di recedere - dall'Home Pack- in qualsiasi momento mediante

*comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 7 che segue, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso Fastweb e Sky avranno diritto di richiedere al cliente il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'contratto offerta Home Pack per il servizio fino alla data di efficacia del recesso..."; il comma 3 dello stesso articolo, stabilisce che: "il recesso dal contratto - Home Pack- comporta la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente tra il cliente e la società Fastweb e Sky per i rispettivi servizi". L'art. 7, comma 3, sopra richiamato, sancisce invece che: "Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal cliente in relazione all'offerta Home Pack dovranno pervenire a Sky Italia xxx ...". Ne consegue, che l'istante, avrebbe dovuto inviare la richiesta di recesso alla società Sky, relativamente ai servizi pay tv.*

Viceversa, nel caso in esame, l'istante, in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria del 29 aprile 2016, ha confermato di non aver esercitato il diritto di recesso, nei confronti della società convenuta, di conseguenza, quest'ultima ha continuato a fatturare regolarmente il servizio erogato. Inoltre, dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun reclamo volto a contestare l'errata fatturazione del servizio pay tv.

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, e che non è stato possibile rinvenire alcuna segnalazione/reclamo, si conclude per il rigetto della domanda, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" di quanto sopra riferito.

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*" ed, altresì, 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..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

1. Di rigettare integralmente, per le motivazioni di cui in premessa, le richieste avanzate dal signor **Terranova F.** con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società **Sky Italia xxxx..**
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. 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";

4. 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;

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, 4 maggio 2016

Il Responsabile del Procedimento  
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to *Avv. Rosario Carnevale*