

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.243 DEL 09-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Pronesti xxxxx c/Sky Italia xxx codice utente xxxx)

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. 47295 del 21 ottobre 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 ottobre 2015, prot. n. 48528, 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 27 novembre 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 la mancata disdetta del servizio Sky, nonostante l'abbia inviata nel mese di febbraio 2013, a mezzo di Racc/a/r.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha rappresentato che l'operatore, nonostante la disdetta "legalmente ricevuta", continuava a prelevare dal proprio conto corrente bancario, le somme relative al canone mensile dell'abbonamento. Appena accortosi dell'illegittimo prelievo, il 17 settembre 2015, ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Sky, per chiedere l'immediata disattivazione del servizio, la restituzione delle somme illegittimamente prelevate, nonché corresponsione dell'indennizzo. La conciliazione si è conclusa negativamente, per mancata partecipazione dell'operatore, ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, come da verbale del 14 ottobre 2015, in atti. Ciò nonostante, l'operatore Sky ha continuato a prelevare "indebitamente" l'ammontare del canone dal conto corrente ... inviando richieste monetarie anche via messaggi di testo telefonici"

La stessa sulla base di detta rappresentazione ha chiesto:

1. La disattivazione immediata e senza oneri del contratto;
2. La restituzione delle somme ingiustamente prelevate dal c/c, nonostante la disdetta;
3. La corresponsione dell'indennizzo.

In data 27 novembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, sostenendo l'infondatezza delle richieste formulate dall'istante. Nello specifico, ha rappresentato che la convenuta ha erogato con regolarità i servizi richiesti dal cliente fino al 30 ottobre 2015, poiché, rileva, che ha avuto contezza della presunta disdetta (a dire dell'istante, inoltrata nel mese di febbraio 2013), solo a seguito di contestazione sollevata davanti al Co.Re.Com., per il tentativo di conciliazione. A tal proposito, riferisce che, da verifiche effettuate sui loro sistemi informatici, non risulta alcuna richiesta di recesso; anzi, sottolinea che l'istante non ha prodotto la copia della disdetta, con la relativa ricevuta di invio. La stessa sottolinea, altresì, che l'odierno istante ha nel corso degli anni effettuato numerosi acquisti di eventi in "pay -per - view (PPV)", manifestando così una volontà diversa da quella del recesso. Di conseguenza, la società ha continuato a richiedere il pagamento del canone di abbonamento, per il servizio regolarmente erogato e fruito dall'utente, fino al 30 ottobre 2015, data di cessazione del contratto. Per ultimo, riferisce che non risultano corrisposte le fatture, relative ai canoni di abbonamento, per i mesi di settembre ed ottobre 2015, giacché la domiciliazione bancaria non è andata a buon fine .

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria .

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

Nel caso di specie, l'istante ha riferito di avere inviato regolare disdetta alla società convenuta nel mese di febbraio 2013, per risolvere il contratto sottoscritto nel 2010, concernente la fornitura di servizi televisivi a pagamento. Per quanto attiene la condotta assunta dalla società Sky, essa ha dichiarato di aver fatto cessare il contratto il 30 ottobre 2015, in seguito a presentazione dell'istanza di conciliazione, poiché solo allora veniva a conoscenza della contestazione mossa dal ricorrente.

Ciò premesso, poiché l'istante non ha prodotto alcun documento attestante l'esercizio del proprio diritto di recesso, né alcuna attestazione comprovante il ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'operatore, nessuna responsabilità può essere imputata a quest'ultimo, per la mancata lavorazione del recesso. Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto integrale della domanda.

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. Il rigetto integrale delle richieste avanzate dal signor **Pronesti A.** con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società **Sky Italia xxx..**
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, 9 giugno 2016

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

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