

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

DETERMINA DIRETTORIALE N.365 DEL 03-08-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
(Serra xxxx / Sky Italia xxx – codice cliente 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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

*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. 13728 del 31 marzo 2016, 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 del 5 aprile 2016, prot. n. 14642, 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 5 maggio 2016, con cui la Società resistente ha prodotto le memorie difensive nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta addebito somme in contestazione, in particolare lamenta:

- 1) di aver concluso un contratto di abbonamento con Sky Italia, denominato "Home Pack", comprendente il servizio sky tv e il calcio;
- 2) da giugno 2015, il canone addebitato è diverso da quello pattuito, con conseguente aggravio dei costi.

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) lo storno/rimborso delle fatturazioni indebite;
- 2) un indennizzo per violazione contrattuale.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) nel mese di dicembre 2013, l'istante, tramite operatore Fastweb, ha aderito all'offerta "Home Pack", disciplinata da due distinti contratti, uno per Sky e uno per Fastweb;
- 2) il contratto Sky prevedeva l'installazione dell'impianto "Pronto Sky", al costo promozionale di € 39,00 e l'attivazione del pacchetto Sky Tv e Calcio, al costo mensile di € 33,00;
- 3) la società resistente ha continuato a fatturare la somma di € 33,00 fino a marzo 2015;
- 4) a partire da aprile 2015, a fronte di un aggiornamento del costo mensile del pacchetto Sky Tv, da € 19,00 a € 19,90, di cui la società ha informato tutti i clienti tramite l'invio di un'informazione dedicata, il canone mensile dell'istante è stato adeguato a € 33,90;
- 5) l'istante non ha mai effettuato alcuna segnalazione scritta e/o telefonica per contestare gli importi fatturati, come indicato dall'art. 3.5 delle Condizioni generali di Contratto;
- 6) nel mese di gennaio 2015, l'istante ha inviato richiesta di disdetta per la scadenza dei contratti Sky e Fastweb e, successivamente, in data 4 marzo 2016, ha accettato di proseguire l'abbonamento Sky, con la combinazione Sky Tv, al costo mensile di € 19,90.

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.

PRELIMINARMENTE, questo Ufficio non ritiene necessaria, ai fini della definizione del presente procedimento la fissazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento, in quanto entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio; inoltre, il fascicolo risulta adeguatamente documentato e la controversia è matura per la decisione.

PRELIMINARMENTE, è dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per violazione contrattuale, per incompetenza dell'organo adito.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: le "Condizioni generali di abbonamento residenziale Sky" prevedono, espressamente, all'articolo 3.5 che "le fatture si considerano accettate a meno che l'Abbonato non invii a Sky entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati". L'istante non ha mai contestato dette fatture, prima del deposito dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Tuttavia, la società resistente, pur asserendo di aver comunicato all'istante la modifica, a partire da aprile 2015, del costo mensile del pacchetto Sky Tv, da € 19,00 a € 19,90, nulla allega, se non le fatture in cui è verificabile il detto aggiornamento, a dimostrazione dell'avvenuta comunicazione. Sul punto si ricorda che la vigente normativa in materia di contratti di comunicazione elettronica, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Pertanto sussiste responsabilità dell'operatore per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto stipulato con l'utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell'utente. Nel caso in esame non vi è prova che la società resistente abbia comunicato all'istante la variazione del costo di abbonamento e, per tale motivo, si dispone lo storno della somma di € 0,90 per le fatture relative ai mesi da aprile 2015 a febbraio 2016, per un totale di € 9,90 (nove/90).

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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione non si è tenuto poiché l'operatore non ha comunicato la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

### DETERMINA

- 1) L'accoglimento delle richieste di storno/rimborso avanzate dal sig. Serra V. D., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Sky Italia;
- 2) La società Sky Italia è tenuta, oltre che a stornare/rimborsare la somma di € 9,90 (nove/90), a corrispondere al sig. Serra V. D., a mezzo bonifico o assegno bancario:
  - a) l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 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 del 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**