

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 179

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- Crucitti xxx 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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";

l'istanza del 20 maggio 2013, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 23169, con cui il sig. XXXXXX ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 23 maggio 2013, prot. n. 24032, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente ha dichiarato quanto segue:

abbonato Sky, è stato contattato dal call center della Fastweb per aderire alla promozione "superself", prontamente rifiutata;

le fatture del mese di gennaio e febbraio 2013 contenevano il costo della predetta offerta, mai richiesta ed accettata.

Per i suesposti motivi, l'istante il 27 marzo 2013, ha promosso presso questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto la risoluzione del contratto a far data dall'8 gennaio 2013 per modifica unilaterale non comunicata; la restituzione delle somme incassate relative alle fatture dei mesi di gennaio e febbraio 2013; l'indennizzo per attività sleale e per mancata risposta al reclamo; l'indennizzo per mancato utilizzo dell'offerta televisiva; il risarcimento danni.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 23 maggio 2013, parte convenuta, con memorie del 27 giugno 2013, ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dal ricorrente, sostenendo:

l'istante è titolare di un abbonamento Telepiù migrato a Sky nel 2003 con codice cliente n. xxxxxx;

nel mese di gennaio 2013 è stata emessa fattura n. XXXXX di € 97,32 comprensiva del canone per il servizio Sky e dell'offerta Home Pack di Fastweb, attivata in data 4 dicembre 2012, denominata BUN FW-SCO 15€ SUPERSURFFX12M che prevedeva uno sconto di € 15,00 sul canone previsto per il servizio di telefonia ed internet di Fastweb;

l'offerta è stata proposta telefonicamente all'istante dall'operatore Fastweb nel mese di ottobre 2012 e la suddetta 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 e internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb. Ciascun operatore è responsabile nei confronti del cliente della fornitura dei propri servizi;

nel mese di gennaio 2013 il cliente ha inoltrato all'operatore telefonico Fastweb una contestazione in merito all'attivazione del servizio di telefonia ed internet; la suddetta segnalazione è stata presa in carico dalla predetta società;

nel mese di marzo 2013, Sky ha ricevuto una comunicazione dal legale del cliente, con cui sollevava la contestazione dell'attivazione del servizio di Fastweb chiedendo di conseguenza la chiusura del contratto Sky. Tale richiesta è stata gestita registrando la chiusura dell'abbonamento Sky per il 30 aprile 2013;

il 9 maggio 2013, l'istante ha accettato di riattivare l'abbonamento allo stesso intestato, scegliendo la nuova combinazione di pacchetti Sky TV + famiglia+cinema+ sport ad un prezzo promozionale per i primi 12 mesi pari ad € 29,00 mese anziché € 53,00 come da listino prezzi attualmente in vigore; sky ha provveduto ad inviare al cliente, all'indirizzo e-mail da lui fornito, una comunicazione per confermare l'avvenuta riattivazione del servizio aggiuntivo HD (alta definizione) al prezzo mensile di € 5,00.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che con istanza del 20 maggio 2013, l'odierno ricorrente ha richiesto al gestore Fastweb il rimborso del costo relativo al nuovo contratto; l'indennizzo per mancato utilizzo di internet per un periodo di due mesi; l'indennizzo per mancata risposta al reclamo e per tali richieste, con atto transattivo del 26 giugno 2013, gli sono stati corrisposti € 800,00 (ottocento/00).

Inoltre, è opportuno, anche, evidenziare che l'offerta proposta telefonicamente dall'operatore Fastweb era disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb. Ciascun operatore, dunque, era responsabile nei confronti del cliente della fornitura dei propri servizi.

Pertanto, ciò precisato, le richieste avanzate nella presente procedura (indennizzo per modifica unilaterale non comunicata; restituzione delle somme incassate relative alle fatture del mese di gennaio e febbraio 2013; indennizzo per attività sleale e per mancata risposta al reclamo) sono improcedibili, in quanto la questione che ha generato le stesse è stata già definitivamente trattata con la corresponsione, da parte di Fastweb, della somma succitata.

Per quanto concerne, la richiesta di "risoluzione del contratto a far data 8 gennaio 2013", l'art. 19 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Co.Re.Com. esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di "risoluzione" esula dalla competenza del Co.Re.Com e la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

Per quanto sopra esposto, la domanda de qua è inammissibile.

Ciò premesso, si rileva, anche, che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com., chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Sky al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2. Riguardo al merito.

2.1. Con riferimento all'indennizzo per mancato utilizzo dell'offerta televisiva

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse e senza indicarne il periodo, il che è indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

3 Con riferimento alle spese di procedura

Per quanto sopra precisato, si ritiene non accoglibile la richiesta di rimborso delle spese della procedura di definizione.

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) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX.
Nulla è dovuto per le spese di procedura;
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'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.;

- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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 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 D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale