



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 51

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA De Stefano c/ Sky Italia

IL PRESIDENTE

giorno 16.09.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 16 Settembre 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 7/2/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6537, con cui il Sig. De Stefano ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia, 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 succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 14/2/2011 (prot. n. 7800), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 34601 del 08/07/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 22/07/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 22/07/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, De Stefano, dichiara di essere stato contattato, nel mese di luglio 2010, da un agente commerciale della società Sky Italia e di avere ricevuto un'offerta inerente l'attivazione di servizi televisivi gratuiti per 2 mensilità, a far data dal 30/7/2010. L'istante, con propria nota in data 08/09/2010, inoltrata al predetto operatore a mezzo fax e confermata con raccomandata A.R., manifestava chiara e ferma intenzione di non voler aderire ad alcuna offerta commerciale. Tuttavia lamenta di essere stato ripetutamente contattato telefonicamente da agenti commerciali, per conto della società Sky, con proposte di abbonamento riferite ad un presunto contratto in corso di validità. In proposito l'istante esclude categoricamente di aver mai sottoscritto alcun contratto con la predetta società di telecomunicazioni, contrariamente a quanto dalla stessa asserito. Aggiunge di aver inoltrato all'indirizzo della stessa una nuova raccomandata A.R. del 28/9/2010, agli atti, in cui ribadiva la ferma intenzione di non voler aderire ad alcuna proposta commerciale per l'utilizzo dei servizi Sky e nella quale intimava all'operatore di far cessare, a partire dal 30/9/2010, ogni rapporto precedentemente intercorso, sia pure a titolo gratuito. A dispetto di ogni previsione, Sky inviava

all'utente la fattura n. 560042925, pari ad euro 48,28, relativa al periodo dal 30/7/2010 al 30/11/2010, riferita a servizi televisivi attivati senza la volontà del medesimo.

Questi riferisce di avere adito il Corecom Calabria, avviando il tentativo di conciliazione, conclusosi con esito negativo in data 19/11/2010, per mancata adesione dell'operatore, come da verbale redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento, e di avere ripetutamente ricevuto pressanti telefonate, da parte di agenti commerciali per conto della società Sky, con l'intento di ottenere il suo consenso alla stipula di un contratto di abbonamento per i servizi televisivi in questione o, in alternativa, di ottenere una sua dichiarazione circa l'esistenza di un valido contratto in corso e la conseguente assunzione delle obbligazioni pecuniarie nascenti dal contratto. L'istante invoca, in proposito, le tutele previste dagli artt. 24 - 25 - 26 del Codice del Consumo per pratiche commerciali aggressive e scorrette; giudica prive di fondamento le richieste di pagamento delle fatture emesse dall'operatore, in quanto vantate sulla scorta di un contratto inesistente, ed invoca le norme del Codice Civile in tema di trattative e responsabilità precontrattuale, cause d'invalidità e condizioni generali di contratto. Denuncia come persecutorio l'operato della società Sky, che, ignorando le contestazioni dell'utente, ha continuato ad emettere fatture e ad inviare solleciti di pagamento riferiti ad un "presunto" contratto di abbonamento per servizi televisivi.

In conclusione, l'istante chiede all'adito Corecom, con ricorso depositato in data 14/2/2011, un provvedimento di definizione dell'odierna controversia che metta fine alla condotta persecutoria dell'operatore qui considerato, ordini al medesimo di astenersi da ogni azione di recupero crediti per i servizi in questione e corrisponda all'utente un indennizzo, quantificato in euro 2.000,00, per il ristoro del pregiudizio subito.

L'operatore Sky Italia, benchè ritualmente invitato, non si avvalso della facoltà di difendersi dalle contestazioni elevate dal ricorrente; anzi, nell'imminenza della convocazione, fissata per il 22/7/2011, ha inviato, a mezzo e.mail, una richiesta di rinvio, onde poter valutare la possibilità di un componimento bonario della presente vertenza. Nella stessa e.mail, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto notifica dell'istanza del cliente, inviata a cura del Corecom con nota di avvio del procedimento prot. n. 7800 del 14/2/2011 (nota che risulta regolarmente trasmessa al consueto indirizzo dell'operatore). Il Corecom, pertanto, non ritenendo accoglibile la richiesta di rinvio, teneva l'udienza di discussione, cui aderiva il solo legale dell'utente. Questi insisteva per l'integrale accoglimento del ricorso, chiedeva il rigetto di ogni pretesa creditoria dell'operatore, in quanto fondata su un contratto inesistente, lo stralcio integrale di ogni addebito a carico del cliente e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si deve dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali: l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione e, parimenti, è rimasto assente all'udienza di discussione del 22/7/2011, pur dichiarandosi disponibile a valutare la possibilità di un bonario componimento tra le parti, senza, tuttavia, pervenire ad alcun esito. Il legale dell'utente ha partecipato all'udienza di discussione, insistendo per l'integrale accoglimento delle proprie richieste.

2. Riguardo al merito.

La questione qui esaminata ha per oggetto l'attivazione di un contratto di abbonamento per servizi televisivi, in difetto di qualsiasi volontà in tal senso da parte dell'utente, e la richiesta di pagamento delle relative fatture. L'istante dimostra la veridicità delle proprie affermazioni e la correttezza del proprio operato, con adeguata produzione documentale; viceversa, la società convenuta non si è avvalsa della facoltà di controdedurre a sostegno della propria posizione nella vicenda in discorso.

L'istante lamenta, altresì, di essere stato vittima, ad opera di agenti commerciali operanti per conto della società convenuta, di pratiche commerciali scorrette e, pertanto, invoca le tutele previste dagli artt. 20 e segg. del Codice del Consumo, con richiesta di provvedimenti idonei a far cessare simili abusi da parte del predetto operatore.

Quanto al primo ordine di rilievi, si deve osservare che, ai sensi dell'art. 57, commi 1 e 2 del Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005 e succ. modif.), è vietata la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, nel caso in cui la fornitura comporti una richiesta di pagamento; il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta e, comunque, la mancata risposta non equivale al consenso.

L'art. 3 della delibera Agcom n. 664/06/Cons. ribadisce i su richiamati principi ed individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Nella fattispecie in esame, dagli atti istruttori risulta che l'istante ha tempestivamente comunicato all'operatore la sua ferma e chiara intenzione di non voler aderire ad alcuna proposta commerciale (vedasi nota del 08/09/2010) e tale volontà risulta confermata dalla successiva comunicazione del 28/9/2010, debitamente inoltrata allo stesso. Se ne deduce che, ai sensi dell'art. 1418 c.c., il contratto di abbonamento in questione, difettando di uno dei requisiti essenziali di cui all'art. 1325 c.c., è nullo e, come tale, improduttivo di effetti. Pertanto, in considerazione delle norme sopra richiamate, la richiesta di parte istante è senz'altro meritevole di accoglimento; di conseguenza, la società Sky Italia dovrà provvedere allo storno, in favore dell'utente, di tutte le fatture emesse e non pagate per i servizi di cui in discorso, disporre lo stralcio dell'intera posizione debitoria dello stesso e ritirare la pratica dalla società di recupero crediti.

Quanto alla richiesta di indennizzo, occorre stabilire se, nel caso in esame, la condotta dell'operatore convenuto sia stata conforme o meno alle norme di settore, alle carte dei servizi ed agli indirizzi espressi dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: stando alla rappresentazione dei fatti, come riferita e documentata dall'utente, e in assenza di qualsivoglia prova in senso contrario fornita dall'operatore Sky Italia, si ravvisa, nella complessiva gestione del rapporto intercorrente con il cliente, una condotta non conforme ai canoni di trasparenza, buona fede e lealtà contrattuale. Per quanto sopra, si ritiene fondata e meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente di liquidazione di un indennizzo proporzionale alla durata del pregiudizio subito, quantificato, in via equitativa, in complessivi euro 2000,00 (duemila/00).

Si deve, invece, respingere, per incompetenza dell'adito Corecom (giusto quanto disposto dall'art. 19 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.), la richiesta di parte istante intesa ad ottenere un provvedimento idoneo a far cessare le lamentate pratiche commerciali scorrette ed aggressive, messe in atto dalla società convenuta e diffusamente descritte in premessa. In questa sede è appena il caso di rilevare che la tutela amministrativa e giurisdizionale, prevista per le ipotesi sopra evidenziate, e la competenza all'irrogazione delle eventuali sanzioni è demandata agli organi di cui all'art. 27 del Codice del consumo, adottato con decreto legislativo n. 206/2005 e succ. modif., cui si rinvia.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che l'odierno ricorso sia, in parte, meritevole di accoglimento e che, pertanto, la società Sky Italia debba provvedere allo storno, in favore dell'utente, sig. De Stefano Francesco, di tutte le fatture emesse e non pagate per i servizi televisivi di cui in discorso, disporre lo stralcio dell'intera posizione debitoria dello stesso e ritirare la pratica dalla società di recupero crediti;

Stabilito, in considerazione delle motivazioni di cui in premessa, che l'istante abbia diritto alla liquidazione di un congruo indennizzo, da parte dell'operatore Sky Italia, nella misura di euro 2000,00 (duemila/00);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

- 1) L'operatore Sky Italia è tenuto a:
 - a) stornare in favore dell'utente, sig. De Stefano , tutte le fatture emesse e non pagate in relazione alla controversia odierna;
 - b) disporre lo stralcio dell'intera posizione debitoria del ricorrente ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
 - c) corrispondere al ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, un indennizzo di euro 2000,00 (duemila/00) per il disservizio subito;
 - d) corrispondere al medesimo ricorrente la somma di euro 200,00 (duecento/00) per spese di procedura;
- 2) 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 risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.;
- 4) 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

6) La società Sky Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale