

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 76

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Rovere xxx c/SKY ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 04/06/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Dott. Gregorio Corigliano Componente
Dott. Paolo Posteraro Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 14 settembre 2011, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 43943, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società 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/O7/CONS. e ss. mm. e ii.;

Vista la nota del 21 settembre 2011 (prot. n. 45048), 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 (del 27 febbraio 2012, prot. n. 9824) 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 15 marzo 2012, alla relativa udienza di discussione;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente xxxx ha dichiarato di aver aderito telefonicamente, nel mese di maggio 2011, ad un'offerta propostagli dall'operatore Sky Italia Srl che prevedeva, sino al 30 settembre 2011, la visione gratuita del pacchetto Sky Cinema e dopo tale data, l'automatico passaggio ad abbonamento a pagamento, laddove non ci fosse stata disdetta dello stesso.

Successivamente, contrariamente a quanto stabilito dal predetto accordo verbale, ed in particolare in relazione alla gratuità del pacchetto sopra citato, il sig. xxxha ricevuto una richiesta di pagamento del tutto irregolare, sebbene non abbia mai materialmente sottoscritto alcun contratto a pagamento e non abbia mai ricevuto copia cartacea dell'anzidetto.

Per i suesposti motivi, il xxxx ha promosso, in data 31 agosto 2011, presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

In data 14 settembre 2011, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e, nello specifico, ha richiesto, all'adito Co.Re.Com., lo storno delle fatture emesse da Sky, il risarcimento dei danni patiti, nonché il rimborso delle spese legali.

A seguito di lettera di avvio del procedimento, datata 21 settembre 2011, Sky non ha prodotto memorie, né ha ottemperato alla richiesta del Co.Re.Com. riguardo al deposito agli atti del contratto di abbonamento relativo alla controversia.

E' opportuno, anche, sottolineare che l'utente non ha prodotto documenti indirizzati a supportare i fatti dichiarati, limitandosi a depositare la sola istanza di definizione della controversia.

All'udienza di discussione del 13 marzo 2012 le parti non sono comparse.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedimentali e, dunque, evidenziare che mentre l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione, all'udienza di definizione tenutasi il 13 marzo 2012 non sono comparse entrambe le parti.

Ciò premesso, si rileva 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 sig. xxxx, deve intendersi come domanda di condanna di Sky al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento

2. Riguardo al merito.

2.1 Sulla richiesta di storno delle fatture emesse dall'operatore

In ordine allo storno delle fatture emesse da Sky, il sig. xxx non ha assolto, in alcun modo, all'onere probatorio su lo stesso gravante, mediante produzione documentale che comprovasse i fatti dichiarati, omettendo, così, di avvalorare le proprie doglianze e richieste.

Difatti, nel caso *de quo*, l'utente ha lamentato di aver ricevuto una richiesta di pagamento del tutto irregolare rispetto all'iniziale proposta a titolo gratuito del pacchetto Sky Cinema, trascurando, tuttavia, di produrre le fatture per le quali si chiede lo storno o di quantificare la somma richiesta dall'operatore a titolo di pagamento.

Ne deriva che la pretesa dell'utente è rimasta indimostrata in quanto, oltre a non essere circostanziata temporalmente, risulta generica ed indeterminata sotto il profilo del *quantum*, onde la richiesta non può trovare accoglimento (cfr. Delibera n. 30/11/CRL).

2.2 Sulla richiesta di indennizzo

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 indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

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

Pertanto, e in conclusione, atteso il mancato assolvimento ai predetti oneri probatori, a carico dell'utente, le domande proposte devono essere integralmente rigettate. Resta salva la facoltà dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'Autorità giudiziaria ordinaria.

3. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione, nel mentre all'udienza di definizione non sono comparse entrambe le parti.

Inoltre, l'utente non ha depositato documenti atti a comprovare i fatti dichiarati e Sky non ha dato prova di avere ottemperato agli obblighi assunti nei confronti dell'odierno ricorrente.

Per tali motivi, si ritiene equo compensare le spese della procedura di definizione.

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;

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. xxxx in data 14 settembre 2011.
- 2) 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.;

- 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 decreto legislativo 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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro