



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 11 /2013

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA ' _____ CONTRO SKY
ITALIA S.R.L.

L'anno duemilatredici, il giorno 26 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna | Componente |
| 5. CARCURO Massimo | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
	X
	X

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 07 FEBBRAIO 2013 Prot. n. 1341/C

contro

SKY Italia s.r.l.

DELIBERA N.11/2013 del 26 giugno 2013

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA 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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” ed, in particolare, l’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 07 febbraio 2013 acquisita in pari data al Prot. n. 1341/C;

VISTA la nota del 18 marzo 2013, Prot. 2823/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITA la parte istante, rappresentata in sede di definizione dall'avv. _____, nel corso dell'udienza del 29 aprile 2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n. 36/2013 del 29 aprile 2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

1.1-Il sig. _____ nell'istanza introduttiva ha lamentato l'illegittima sospensione del servizio, poiché non preceduta da alcun preavviso in relazione al contratto in essere con la società SKY Italia s.r.l. (codice cliente _____). Ha rappresentato, inoltre di aver esercitato il recesso e, nondimeno, l'operatore non aver dato immediata esecuzione allo stesso.

Per quanto innanzi, ha chiesto l'indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso, l'indennizzo per il disagio subito e per il mancato recesso, oltre le spese di procedura.

Nel corso del procedimento, Sky Italia s.r.l. ha fatto pervenire memoria, a mezzo fax in data 15.04.2013, acquisita al prot. consiliare n. 3936/C del 16.04.2013 con cui ha chiesto rigettarsi la domanda, assumendo la sospensione del servizio essere avvenuta in conformità alle condizioni generali del contratto, stante il perdurante inadempimento da parte dell'utente di alcune fatture nonostante le richieste di pagamento effettuate dalla Sky Italia s.r.l.. Quest'ultima ha allegato alla memoria le fatture insolute e la conferma di recapito delle stesse nonché due missive datate 05.11.2012 e 14.11.2012 inviate al sig. _____.

Quanto alla doglianza relativa al mancato recesso, l'operatore ha confermato il servizio essere cessato alla data del 31.12.2012 ed, inoltre, gli apparati, concessi in comodato d'uso, essere ancora nella disponibilità dell'utente.

L'operatore ha dichiarato di aver ricevuto raccomandata del 23.11.2012 di recesso da parte dell'utente ed ha affermato l'insoluto ammontare a complessivi € 228,53, comprensivo della fattura di settembre 2012, ottobre 2012 e della fattura di marzo 2013 di € 8,00, relativa all'acquisto di una partita di calcio effettuata dal cliente tramite il servizio "prima fila" in data 17.11.2012.

Con memoria del 16.04.2013 prot. 3964/C, l'avv. ¹ ha replicato a quanto dedotto dalla Sky Italia s.r.l., eccependo l'utente non aver ricevuto né le fatture insolute relative ai mesi di ottobre 2012 e novembre 2012 né tantomeno alcuna comunicazione di preavviso di revoca per mancato pagamento.

Ha aggiunto, ancora, di aver ricevuto l'utente comunicazione del preavviso di revoca tramite messaggio su decoder soltanto in data 21.11.2012 assumendo inoltre il mancato pagamento essere avvenuto per mero disguido. Infine, ha fatto presente che il giorno seguente la ricezione del messaggio sul decoder il cliente si è recato in banca per risolvere il problema. Ritenendo la sospensione essere avvenuta senza congruo preavviso avendo l'utente ricevuto la fattura recante il preavviso di sospensione soltanto in data 23.11.2012, allorché il servizio era già stato sospeso, ha concluso chiedendo l'indennizzo per sospensione del servizio per mancato preavviso dal 22.11.2012, l'indennizzo per il ritardato recesso del contratto, oltre le spese di procedura.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

2.c Il sig. ¹ ha portato all'attenzione del Co.re.com. la questione sopra descritta ed ha partecipato all'udienza di definizione. Di contro, l'Operatore non è comparso all'udienza per il tentativo di conciliazione e nemmeno successivamente all'udienza di definizione del 15.05.2013 sebbene ritualmente convocato.

Sospensione del servizio senza preavviso

Come noto, nell'ambito dei contratti a prestazioni corrispettive, tra cui si annoverano anche i contratti di somministrazione, ciascuna delle parti deve adempiere alle proprie obbligazioni con diligenza.

Nella fattispecie sottoposta al vaglio dell'Ufficio risulta pacifico che l'utente abbia usufruito dei servizi sino al 22.11.2012 e che l'Operatore non abbia ricevuto i pagamenti dei canoni successivamente all'agosto del 2012.

L'istante ha ammesso il mancato pagamento adducendo, tuttavia a sua discolpa, di essere lo stesso avvenuto per un disguido tecnico riconducibile al furto della carta di credito nel mese di agosto 2012; ha, quindi, lamentato la sospensione del servizio da parte dell'operatore senza congruo preavviso. Sul punto, si rileva una contraddizione tra quanto dichiarato dall'operatore rispetto a quanto dichiarato dall'utente: mentre Sky Italia s.r.l. ha versato in atti due missive del 5.11.2012 e del 14.11.2012 inviate all'utente per sollecitare il pagamento dell'insoluto ed ha affermato altresì aver inviato in data 07.11.2012 un SMS sull'utenza mobile fornita dal cliente; il sig. ¹ viceversa, ha negato tali circostanze, asserendo aver ricevuto il preavviso soltanto in data 21.11.2012 tramite messaggio su decoder.

Fermo restando tale contraddizione, nondimeno dirimente ai fini della definizione della controversia è la circostanza del mancato pagamento dei canoni dovuti dall'utente in relazione al sinallagma contrattuale.

Al riguardo, si evidenzia come la Carta Servizi Sky del 17.11.2011 (valida fino al 17.11.2012) prevede all'art. 7.7 che "In caso di ritardo nel pagamento di qualunque somma dovuta dall'Abbonato in forza del Contratto IPTV: (...) c) Sky avrà il diritto di sospendere il Servizio senza la necessità di comunicazione alcuna nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza (...)".

Alla luce di tale inequivoca disposizione, l'operatore può sospendere il servizio senza alcun preavviso nell'ipotesi di mancato pagamento da parte dell'utente di somme dovute.

Così ricostruito il quadro di riferimento, venendo all'esame della fattispecie che ci occupa è indubbio il mancato pagamento dei canoni da parte dell'utente, il quale, del resto, essendo tenuto a termini contrattuali ad adempiere esattamente alla prestazione dovuta, non può invocare a propria discolta un presunto disagio tecnico, tanto più che le modalità e i termini di pagamento erano stati oggetto di pattuizione espressa fra le parti, per cui l'utente avrebbe dovuto, successivamente al furto della carta di credito (cui era connesso il pagamento), comunicare all'Operatore le nuove modalità/termini di pagamento ovvero quantomeno verificare che l'effettivo pagamento/addebito dei canoni avvenisse alle scadenze convenute.

Tale atteggiamento non è stato posto in essere dall'utente e ciò ha comportato la sospensione dei servizi da parte di Sky Italia s.r.l.

La domanda di indennizzo deve dunque essere rigettata.

Mancato ovvero ritardato recesso

Quanto alla domanda di indennizzo per mancato ovvero ritardato recesso, parimenti non può trovare accoglimento, avendo l'Operatore cessato il contratto nei termini contrattualmente stabiliti, ovvero in data 31.12.2012 a seguito della ricezione della raccomandata dell'istante e del decorso del periodo di recesso previsto.

Sulle spese del procedimento

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS "(...), l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nelle linee guida approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, che questo Ufficio richiama, è previsto espressamente che "L'esito della definizione, invece, non deve essere considerato (e l'utente ha comunque diritto perlomeno alle spese affrontate per la procedura di conciliazione) nel caso in cui l'operatore, pur avendo reso noto di voler partecipare all'udienza di conciliazione, non si presenti senza giustificato motivo". Tanto considerato e rilevato che l'istante, avvalendosi di un legale, è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione ed ha depositato memorie e documentazione a sostegno delle sue richieste, mentre la Società Sky Italia s.r.l non è comparsa senza addurre alcun giustificato motivo né all'udienza per il tentativo di conciliazione né a quella di definizione, e senza, tra l'altro nemmeno comunicare la propria intenzione di voler prendere parte a tali udienze, l'Ufficio riconosce al sig. [redacted] le spese sostenute per l'esperimento dell'intera procedura, che stimasi equo liquidare per l'importo di € 200,00.

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

- rigetta l'istanza acquisita al protocollo GU14 del 07 FEBBRAIO 2013 Prot. n. 1341/C;

- riconosce la somma di € 200,00 in favore del sig. _____ a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS ss.mm.ii. da porre a carico della Società Sky Italia s.r.l.

La somma di € 200,00 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente deliberazione a mezzo assegno bancario intestato a _____, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso lo studio dell'Avv. _____ sito in _____ (CAP _____) alla via F _____ 3.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

SKY Italia s.r.l. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dall'avvenuto pagamento.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 26.06.2013

Il Presidente

