



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DETERMINAZIONE DELLA P.P.
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSIA"
DELEGATA DAL DIRETTORE**

N. 42 del registro delle determinazioni

OGGETTO: [REDACTED] c/ SKY ITALIA SRL.

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 275/4832/2012/ZIN) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2013 addì 28 febbraio 2013 nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

Vista la determinazione n. 4 del 09 gennaio 2013, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art. 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000 n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art. 50, commi 1 e 2 lettera c), dello Statuto della Regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L. R. N. 7/9 è stato affissa all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi

DAL 06/03/2013

AL 13/03/2013

Bari,

P.O. SEGRETERIA DI DIREZIONE

L'INCARICATO

[Signature]

sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 91 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS. dalla Delibera 562/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);

Vista l'istanza GU14 (prot. n.20120022489) con la quale la sig.ra [REDACTED], titolare dell'abbonamento avente codice cliente n. [REDACTED], chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia s.r.l. relativa alla mancata lavorazione della disdetta contrattuale;

Vista la nota (prot. n. 20120022554) con la quale questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Vista la nota (prot. n. 20120024515) con la quale l'utente, per il tramite del suo legale costituito, depositava rituali memorie;

Vista la nota (prot. n. 20120024540) con la quale il gestore, per il tramite del suo rappresentante, depositava rituali memorie;

Considerato che all'udienza del 30.11.2012 (prot.20120024756) non compariva nessuna delle parti;

Visti gli atti e i documenti del procedimento,

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Maria Zingaro;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

1. Oggetto della controversia

La sig.ra [REDACTED] era titolare di un contratto stipulato con la società Sky Italia in data 20.9.2007, per la visione dei pacchetti Mondo Cinema Calcio; nell'agosto 2011 contattava il servizio clienti per comunicare la propria volontà di non rinnovare il contratto e per segnalare discontinuità del servizio.

Successivamente, ritenendo che la comunicazione di disdetta effettuata tramite il servizio clienti, non avesse sortito effetto, provvedeva ad inviare in data 24.1.2012 formale raccomandata a.r.

L'utente lamentava, inoltre, di aver subito vessazioni telefoniche da parte della società di recupero crediti "Intram Iustitia" e, in conseguenza di ciò, di aver corrisposto quanto da quest'ultima richiesto ossia la somma di €50,43.

Per tutti i motivi in premessa indicati, avviava presso il Co.Re.Com. Puglia la procedura di conciliazione, che si concludeva in data 25.10.2012 con un verbale di esito negativo (n. 5291/2012). Successivamente, presentava a questa Autorità, istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società convenuta: *"a rimborsare la somma di €50,43, ritirando l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti, a corrispondere un indennizzo per discontinuità del servizio, mancata cessazione del contratto a scadenza naturale, mancato riscontro al reclamo, mancata informativa e trasparenza contrattuale, disagi subiti €300,00"*; il tutto oltre alla corresponsione delle spese di procedura.

All'udienza di discussione non compariva nessuna delle parti.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, è emerso che:
a) il gestore, a mezzo di memorie difensive ritualmente depositate, rappresentava che: *"con lettera datata 24.1.2012 la cliente comunica la volontà di recedere dal contratto con preavviso di 30 giorni. La richiesta è stata regolarmente gestita registrando a sistema la chiusura del contratto per la fine del mese di febbraio 2012. Prima della chiusura dell'abbonamento, la cliente ha revocato la Rid bancaria e di conseguenza il canone di febbraio 2012 viene respinto dall'istituto bancario, creando così un debito di €29..."*;

b) il gestore precisa, altresì, che: *"la società ritiene di aver agito correttamente e che le richieste avanzate dalla cliente non sono accoglibili in quanto la società ha fornito regolarmente il servizio per tutto il mese di febbraio 2012 e pertanto il canone di abbonamento è dovuto..."*;

c) l'avv. Varano, per l'utente, con propria memoria difensiva ribadiva le richieste di rimborso di quanto pagato senza alcuna giustificazione e senza la contestualità del servizio, lo storno integrale di eventuali insoluti, il ritiro della pratica dal recupero crediti, indennizzi e spese di procedura: rappresentava che: *"...la società Sky ha compresso il diritto dell'utente di recedere dal contratto sottoscritto con l'operatore, innanzitutto non fornendo indicazioni precise e in secondo luogo ha violato la normativa prevista dal Codice del Consumo e la legge Bersani che consente di disdire un contratto senza penali..."*.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Con riferimento alla *res controversa*, va precisato che il disservizio lamentato attiene ad una mancata lavorazione del recesso esercitato, a dotta dell'utente, telefonicamente (a mezzo contatto con il servizio clienti) nel mese di agosto 2011. Tale mancata lavorazione avrebbe cagionato l'emissione di una fattura che sarebbe stata pagata, maggiorata di interessi e spese, solo a seguito di intervento della società di recupero crediti. L'utente, con la proposizione dell'istanza di definizione, lamenta di non aver ricevuto alcuna fattura giustificativa di tale somma a fronte di un servizio, tra l'altro, nemmeno fornito.

Occorre preliminarmente rilevare che la ricostruzione della vicenda contrattuale dell'utente viene descritta difformemente dalle parti.

Da un lato l'utente che, per il tramite del suo legale, indica come data di sottoscrizione del contratto quella del 20.9.2007, lamenta la discontinuità del servizio e la maggiorazione dei costi originariamente pattuiti e contesta la modifica unilaterale del piano contrattuale. Per tutti questi motivi l'utente decideva nell'agosto 2011 di disdire il contratto; cosa che non avveniva finché con raccomandata a.r. del 24.1.2012 chiedeva la cessazione dello stesso (cfr memoria in atti).

Dall'altro il gestore, il quale precisa che l'utente in data 27.1.2010 chiedeva la disdetta del contratto e, contestualmente, informava la società stessa di aver acquistato per errore il Ticket per la visione delle partite di serie B richiedendone la conversione con il Ticket Mondiali. La società convenuta dava corso alle richieste dell'utente.

La convenuta precisa che a giugno 2010 la sig. ra Buonvino ha revocato la disdetta di cui innanzi accettando una promozione telefonica che prevedeva la visione gratuita per due mesi dei pacchetti Sport e Calcio, con eliminazione di un genere dal pacchetto Mondo. Alla luce di tali novazioni contrattuali il rapporto proseguiva al costo mensile di €39,00.

Dalla memoria di parte convenuta emerge che, nel mese di febbraio 2011 l'utente chiedeva una nuova modifica del pacchetto, mentre nel mese di agosto 2011 comunicava i dati delle coordinate bancarie per i relativi pagamenti.

In merito al recesso, con preavviso di 30 gg, esercitato dall'utente con raccomandata del 24.1.2012 il gestore precisa di aver regolarmente gestito la richiesta, registrando a sistema la chiusura del contratto per la fine del mese di febbraio 2012. (cfr memoria in atti).

Alla luce della puntuale ricostruzione operata dal gestore, la scrivente Autorità ritiene che la richiesta di rimborso di quanto corrisposto dall'utente non possa essere accolta.

Ciò, perché l'emissione della fattura rimasta impagata (e che ha dato origine al recupero del credito) è corretta. Il gestore ha agito ottemperando alle richieste dell'utente ed in conformità alle proprie

Condizioni Generali di Contratto, le quali all'art. 11.2 rubricato "Durata del contratto e recesso" espressamente prevedono che: "Qualora l'abbonato si avvalga della facoltà di recesso, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo (...) in ogni caso, l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso".

La raccomandata di disdetta, come emerge dalla documentazione in atti, è stata ricevuta dal gestore in data 30.1.2012; in conseguenza di ciò, il contratto si è concluso a fine febbraio 2012, ragion per cui la fattura emessa per il predetto periodo è dovuta.

Anche le conseguenti richieste di indennizzo per mancata lavorazione del recesso, mancata informativa e trasparenza contrattuale, per i motivi innanzi delineata, dovranno essere rigettate.

L'utente chiede, altresì, un indennizzo per discontinuità del servizio e per omesso riscontro al reclamo.

Quanto alla prima richiesta, dovrà essere rigettata: dalla documentazione in atti non si evince alcuna documentazione a supporto di quanto affermato né vi è prova dell'invio di alcun reclamo (o altra segnalazione della disfunzione occorsa) nel periodo in cui si è presumibilmente verificato il disservizio. Non a caso il gestore sottolinea come, in costanza di contratto, l'utente non abbia mai evidenziato alcuna discontinuità nella fruizione del servizio, avendolo fatto, viceversa, solo nel settembre 2012 con l'invio della nota da parte del legale costituito.

Risulta fondata e, pertanto, accoglibile, la richiesta di indennizzo per omesso riscontro al reclamo: in data 11.9.2012 l'utente, per il tramite del suo legale avv. Varano, inviava una nota fax rimasta priva di riscontro. E' bene ricordare che, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta allo stesso deve essere fornita entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Nulla di tutto ciò è avvenuto e, pertanto, il periodo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo va dal 27.10.2012 (46° giorno successivo alla ricezione della nota) al 23.11.2012 (data dell'invio delle memorie difensive da parte del gestore, intesa come prima data utile in cui l'utente ha ricevuto spiegazioni in merito alle sue doglianze) per complessivi 27 giorni. L'importo che dovrà essere liquidato, ex art. 11 comma 1 All. A alla delibera 73/11/CONS sarà pari ad €27,00.

Infine, stante la mancata partecipazione dell'utente sia alla fase di conciliazione che di definizione della presente procedura, non si ritiene di dover liquidare alcuna somma a titolo di spese di procedura.

Adempimenti Contabili di cui alla L.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, SKY ITALIA S.R.L. con sede in Roma alla via Salaria n. 1021, è tenuta a:

- corrispondere, a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, la somma di €27,00 (€ventisette/00) come di seguito specificata e contabilizzata:
€1,00 *pro die* per il periodo dal 25.10.2012 al 23.11.2012 per complessivi gg 27;

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito come previsto dall'art. 19, comma 5. della delibera n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS. 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.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 155, 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) facciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

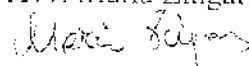
Bari, 28 febbraio 2013

La Posizione Professionale
Dott. Nicola Scelsi



Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Funzionario Istruttore
Avv. Maria Zingaro



La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La P.E. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

