



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

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

Deliberazione n. 12 /2013

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA **EMISADDE CIR** CONTRO
SKY ITALIA S.R.L.

L'anno duemilatredici, il giorno 11 del mese di luglio 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 12 FEBBRAIO 2013 Prot. n. 1516/C

contro

SKY Italia s.r.l.

DELIBERA N.12 /2013 dell'11luglio 2013

IL DIRIGENTE

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 12 febbraio 2013 acquisita al Prot. n. 1516/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 dalla dott. Lacava Maria Carmela, 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. 33/2013 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. [redacted] nell'istanza introduttiva ha lamentato l'illegittimo aumento del costo dell'abbonamento da parte della Sky Italia s.r.l. ed ha rappresentato inoltre di non aver mai ricevuto nessuna a riguardo. In seguito al verificarsi di tale evento l'istante ha dichiarato di aver contattato il servizio clienti Sky, e che anche quest'ultimo non ha offerto nessuna motivazione circa l'aumento *de quo*. In data 04.06.2012 con raccomandata A/R l'istante ha comunicato la volontà di recedere dal contratto con la Sky Italia s.r.l. poiché erano state apportate unilateralmente delle modifiche all'originario accordo.

Sky Italia s.r.l. in seguito alla richiesta di recesso ha addebitato al sig. [redacted] € 11,53 a titolo di costi operatore ed € 90,90 a titolo di penale per mancato reso Digital Key e decoder Sky HD.

L'istante ha dichiarato, inoltre, di non aver avuto nemmeno il tempo materiale per poter adempiere alla restituzione degli apparati elettronici di proprietà della Sky Italia s.r.l.

Per quanto innanzi l'utente ha chiesto:

- 1) lo storno della fattura n. 356739474 del 05.07.2012;
- 2) lo storno della fattura n. 360525711 del 05.11.2013;

- 3) il rimborso di € 21,20 per costi addebitati in seguito alla modifica contrattuale per il periodo settembre 2011 – giugno 2012.

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. [redacted] 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 29.04.2013 sebbene ritualmente convocato.

Preliminarmente occorre rilevare che, non avendo Sky depositato nessuna memoria, vale quanto affermato dall'AGCOM, al punto III.3.2. della del. n. 529/09/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Pertanto, avendo l'istante assolto l'onere della prova e non avendo fornito la Società alcuna prova del proprio adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante nei limiti delle argomentazioni che seguono.

Modifiche contrattuali, fatturazione indebita e imputazione di costi per il recesso

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 subito un incremento dei costi di abbonamento a seguito di modifiche contrattuali predisposte in maniera unilaterale da parte della Sky Italia s.r.l.

Tuttavia risulta difficile all'Ufficio quantificare in maniera precisa l'importo delle fatturazioni di cui l'istante ne chiede lo storno, poiché né in sede di conciliazione né tantomeno in definizione sono stati depositati atti e documenti da cui evincere l'importo e le voci oggetto della contestazione.

Di contro però appare evidente il riconoscimento di un indennizzo all'istante anche alla luce della Delibera 276/13/CONS che al paragrafo III.1.2. "*Contenuto e qualificazione delle istanze*" dispone che "(...) in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporne comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente".

Alla luce di quanto premesso e tenuto conto che tale fattispecie di indennizzo non è espressamente prevista questo Comitato ritiene di far ricorso all'art. 12 dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS secondo cui "3. Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo

giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1. Se non è possibile ricorrere all'applicazione per analogia prevista dal primo periodo, l'indennizzo è computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito per il servizio oggetto del disservizio ovvero, per i servizi gratuiti, secondo equità.”

In ragione di quanto precede l'indennizzo da corrispondere va computato in misura giornaliera pari alla metà del canone mensile stabilito a decorrere dal mese di settembre 2011 sino al 04.06.2012. Pertanto, deve riconoscersi all'istante la somma di € 21,20, quale sommatoria delle differenze mensili pagate dal momento delle modifiche contrattuali intervenute, e la somma di € 91,41 ai sensi dell'art. 12 co. 3, cui si perviene nel modo di seguito descritto:

Canone mensile € 19,90 / 2 = 9,95 €

€ 9,95 / 30 = 0,33 € indennizzo giornaliero

Periodo da indennizzare (01.11.2011 a 04.06.2012) = 277 gg

Indennizzo totale = 0,33*277 gg = € 91,41

La somma complessiva da indennizzare è pari ad € 112,61.

Quanto alla domanda di indennizzo per mancato ovvero ritardato recesso, si precisa che questa non può trovare accoglimento per i motivi di seguito evidenziati.

Si osserva che l'istante non ha prodotto alcuna copia della comunicazione di recesso che a sua detta risulta essere stata inoltrata alla Sky Italia s.r.l. con raccomandata A/R del 04.06.2012.

Come noto, il recesso, tanto nelle ipotesi legali che in quelle convenzionali, è la facoltà di sciogliere unilateralmente il contratto a prescindere da eventuali inadempienze dell'altro contraente.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.

Tale previsione normativa è correttamente riportata nella Carta dei Servizi Sky.

In forza delle previsioni del punto 4.2 lettera (ii) della Carta dei Servizi, Sky Italia s.r.l. avrebbe potuto pretendere dall'utente solamente gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso, il rimborso di €11,53 (iva inclusa) a titolo di costi del recesso, l'importo corrispondente agli eventuali sconti di cui abbia beneficiato l'abbonato qualora non abbia rispettato i termini minimi di durata contrattuale.

Pertanto la somma richiesta dalla Sky Italia s.r.l. pari ad € 11,53, quale costo di recesso, risulta dovuta, lo stesso si dica per l'eventuale penale generata dalla mancata restituzione degli apparati Digital Key e decoder Sky HD qualora questi non siano stati ancora resi.

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 rappresentante di un'associazione di consumatori, è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, 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, ed inoltre non ha comunicato di voler partecipare o meno 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 € 150,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 12 FEBBRAIO 2013 Prot. n. 1516/C

1. l'operatore SKY Italia s.r.l. è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

- € 112,61 a titolo di indennizzo per modifiche contrattuali e fatturazioni indebite;
- € 150,00 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..

La somma totale di € **262,61** dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted], da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, in [redacted] (PZ - CAP [redacted]) alla via [redacted].

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'avvenuto adempimento della presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 11 luglio 2013

Il Presidente

