

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

Deliberazione n. 50 del 04/11/2014

**OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 100/14**

/Sky Italia s.r.l.

L'anno duemilaquattordici il giorno 4 del mese di novembre alle ore undici, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	×	
<b>Componenti</b>	Alberto Capo	×	
	Nazario Cotturone		×
	Alfredo D'Alessandro	×	
	Chiara D'Onofrio	×	

IL COMITATO

**VISTA** la L. n. 481/1995 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

**VISTA** la L. n. 249/1997 “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

**VISTO** l’art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

**VISTA** la delibera AGCOM 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

**VISTE** le linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

**VISTO** 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 04 dicembre 2008;

**VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

**VISTA** l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra \_\_\_\_\_ per il tramite dell'Associazione Codacons, datata 14/05/2014, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita in pari data al prot. n. 10645 del Corecom Abruzzo;

**VISTO** che con la suddetta istanza l'istante ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Sky Italia r.l. ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti lamenta l'illegittima richiesta di pagamento di fatture in quanto già corrisposte, chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

- a) Storno totale dell'insoluto in essere ed il ritiro della pratica di recupero crediti;
- b) La refusione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11 dell'Agcom per la mancata risposta ai reclami, da quantificarsi in euro 300,00;

Allega all'istanza in parola le copie delle ricevute di pagamento inerenti le fatture di cui chiede lo storno ed in particolare:

1. Pagamento di euro 95,00 effettuato con bollettino postale compilato in data 07/08/2010 con causale "pagamento insoluto fino al 31/06/2010";
2. Pagamento di euro 190,00 effettuato con bollettino postale compilato in data 01/04/2010 con causale "pagamento bolletta Sky";
3. Pagamento di euro 27,92 effettuato con bollettino postale prestampato in data 25/03/2010 riferito alla fattura n° 451531734 con scadenza 28/02/2010;
4. Pagamento di euro 147,90 effettuato con bollettino postale prestampato in data 14/06/2010 riferito alla fattura n° 454620124 con scadenza 31/05/2010;
5. Pagamento di euro 13,49 effettuato con bollettino postale prestampato in data 12/05/2010 riferito alla fattura n° 453603541 con scadenza 30/04/2010;
6. Pagamento di euro 189,67 effettuato con bollettino postale prestampato in data 06/11/2009 riferito alla fattura n° 408714065 con scadenza 31/10/2009;
7. Pagamento di euro 185,52 effettuato con bollettino postale prestampato in data 01/09/2009 riferito alla fattura n° 406679005 con scadenza 31/08/2009;
8. Pagamento di euro 86,92 effettuato con bollettino postale prestampato in data 06/10/2009 riferito alla fattura n° 407706855 con scadenza 30/09/2009;
9. Pagamento di euro 217,00 effettuato con bollettino postale compilato in data 15/12/2010 con causale "pagamento fattura 30/11/2009";
10. Pagamento di euro 136,15 effettuato con bollettino postale prestampato in data non leggibile riferito alla fattura n° 405237178 con scadenza 31/05/2011;

**VISTA** la nota del 04/06/2014, prot. n. 11933 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 23/09/2014;

**VISTA** la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Sky Italia s.r.l. in data 22/07/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. Le fatture sono sempre state saldate in ritardo da parte della Sig.ra \_\_\_\_\_ ben oltre i termini di scadenza indicati e mediante pagamenti frazionati: la fattura n° 409750416 del 05/11/2009 di euro 384,00 con scadenza 10/11/2009, è stata interamente saldata in data 29/01/2010, mediante tre differenti bollettini, la fattura n° 410760648 del 05/12/2009 di euro 32,42 con scadenza 31/12/2009 è stata saldata solo in data 29/01/2010 mediante un unico bollettino postale, la fattura n° 450500660 del 05/01/2010 di euro 180,92 con scadenza 31/01/2010 è stata saldata interamente solo in data 01/04/2010 mediante un unico bollettino postale, la fattura n° 451531734 del 05/02/2010 di euro 27,92 con scadenza 28/02/2010 è stata saldata

solo in data 01/04/2010 mediante unico bollettino, la fattura n° 452540798 del 05/03/2010 di euro 451,31 con scadenza 31/03/2010 è stata parzialmente pagata in data 02/08/2010 mediante quattro bollettini postali;

2. Le ricevute di pagamento allegate all'istanza di definizione si riferiscono ad una pregressa morosità e non alle più recenti fatture indicate che ad oggi risultano insolute. Poiché nessuna specifica imputazione è stata effettuata dalla parte istante al momento dei pagamenti con bollettino postale, si è proceduto alla imputazione di detti pagamenti ai debiti più risalenti. Ed infatti:
  - a) il bollettino di euro 27,92 pagato in data 28/02/2010 è stato posto a copertura parziale della fattura n° 450500660 di euro 180,92;
  - b) il bollettino di euro 190,00 pagato in data 01/04/2010 è stato posto a copertura delle seguenti fatture: n° 450500660 di 180,92 per la quale è stato incassato euro 72,13, n° 451531734 di 27,92 , n° 45270798 di euro 545,31 per la quale è stato incassato euro 89,94;
  - c) il bollettino di euro 13,42 pagato in data 12/05/2010 è stato posto a copertura parziale delle fatture n° 452570798 di euro 545,31 per la quale è stato incassato euro 13,49;
  - d) il bollettino di euro 147,90 pagato in data 14/06/2010 è stato posto a copertura parziale della fattura n° 452570798 di euro 545,31 , per la quale è stato incassato euro 147,60;
  - e) il bollettino di euro 95,00 pagato in data 02/08/2010 è stato posto a copertura parziale della fattura n° 452570798 di euro 545,31 , per la quale è stato incassato euro 95,00;
3. successivamente alla data dell'ultimo pagamento dell'agosto 2010 la Sig.ra ha definitivamente cessato di corrispondere i canoni di abbonamento, lasciando insolute le seguenti fatture: n° 452570798 del 05/03/2010 parzialmente insoluta, n° 453603541 del 05/04/2010 , n° 454620124 del 05/05/2010, n° 455648445 del 05/06/2010, n° 456662287 del 05/07/2010 e n° 459813398 del 05/10/2010, per un importo insoluto totale pari ad euro 604,78 a titolo di canoni di abbonamento oltre che a titolo di eventi pay per view di cui l'utente ha usufruito omettendo di effettuare il pagamento;
4. In data 13/08/2010 l'istante inviava disdetta a tale abbonamento senza tuttavia contestare le richieste di pagamento effettuate da Sky. La disdetta è stata correttamente gestita chiudendo definitivamente il contratto in data 30/09/2010;
5. Contesta inoltre anche la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata gestione dei reclami in quanto la comunicazione pervenuta a Sky a cui fa riferimento l'istante è solo la disdetta del contratto alla quale è stato dato correttamente seguito;
6. Allega alla memoria le fatture insolute e la disdetta ricevuta;

**VISTO** il verbale dell'udienza di discussione del 23/09/2014, attraverso il quale il Responsabile del procedimento, in esito al dibattimento, dà atto della impossibilità di addivenire ad un accordo tra le parti;

**CONSIDERATO** che nell'udienza di discussione parte convenuta ha comunque proposto per mero spirito conciliativo senza alcun riconoscimento di responsabilità lo storno pari alla metà della morosità esistente;

**EVIDENZIATO** che l'istante ha ritenuto di non accettare la suddetta proposta circostanziando le richieste relative allo storno dell'insoluto in quanto riferito a fatture emesse successivamente alla disdetta, all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ed all'indennizzo per la sospensione del servizio fino al deposito dell'istanza di definizione in quanto parte convenuta non ha reso la prova di aver provveduto a preavvisare l'istante della sospensione medesima;

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

**ESAMINATA** la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

### **I) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

### **II) Nel merito**

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di asserita illegittima richiesta reiterata di pagamenti di fatture che l'istante sostiene invece di aver pagato.

#### **IIa) Sull' illegittima richiesta di pagamenti di fatture**

L'istante sostiene che l'operatore Sky avrebbe posto in essere una condotta non corretta richiedendo il pagamento di fatture che invece asserisce di aver comunque saldate. Chiede, pertanto l'annullamento dell'insoluto in essere. Inoltre nel verbale del 23/09/2014 redatto in sede di udienza di discussione ha dichiarato che tali fatture non sarebbero dovute in quanto emesse successivamente alla disdetta effettuata in data 13/08/2010. A sostegno della propria tesi ha allegato copia dei pagamenti effettuati ed inviati più volte a Sky al fine far sospendere le assillanti richieste.

Parte convenuta, di converso, ritiene dovuto il pagamento dell'insoluto e precisa che i pagamenti effettuati ed allegati all'istanza di definizione sarebbero stati utilizzati a copertura di una pregressa morosità, attesa la mancata indicazione da parte della sig.ra \_\_\_\_\_ della specifica imputazione del debito. Dall'esame della documentazione in atti emerge che le fatture insolute di cui Sky pretende il pagamento sono le seguenti: n° 452570798 del 05/03/2010 di euro 545,31, parzialmente insoluta, n° 453603541 del 05/04/2010 di euro 13,49, n° 454620124 del 05/05/2010 di euro 147,90, n° 455648445 del 05/06/2010 di euro 18,63, n° 456662287 del 05/07/2010 di euro 144,81 e n° 459813398 del 05/10/2010 di euro 80,98, per un importo insoluto totale pari ad euro 604,78 a titolo di canoni di abbonamento oltre che a titolo di eventi pay per view di cui l'utente ha usufruito omettendo di effettuare il pagamento.

Effettivamente i pagamenti corrisposti dalla Sig.ra \_\_\_\_\_ sono avvenuti quasi sempre in ritardo rispetto alla scadenza riportata in fattura ed in particolare per quelli effettuati con bollettino non prestampato non si evince nella causale l'imputazione del pagamento alla correlativa fattura. Si ritiene che Sky in mancanza di tale indicazione abbia correttamente operato imputando il pagamento alla morosità pregressa, come stabilito dall'art. 1193 del Codice civile. Tuttavia, poiché alcuni dei pagamenti sono stati effettuati tramite bollettino prestampato che reca l'indicazione del numero della fattura e dell'importo, si ritiene che gli stessi sarebbero dovuti essere imputati alle fatture in essi indicate e non a copertura di altra morosità.

Pertanto, da quanto detto, ed alla luce della documentazione esaminata, non possono essere considerate non saldate e, quindi, insolute le seguenti fatture: n° 454620124 con scadenza 31/05/2010 di 147,90 saldata con bollettino prestampato in data 14/06/10; n° 453603541 con scadenza 30/04/2010 di 13,49 saldata con bollettino prestampato in data 12/05/2010.

Va da se che le restanti fatture di cui : n° 452570798 del 05/03/2010 di euro 545,31, parzialmente saldata, n° 455648445 del 05/06/2010 di euro 18,63, n° 456662287 del 05/07/2010 di euro 144,81 e n° 459813398 del 05/10/2010 di euro 80,98, devono essere corrisposte in quanto dalla documentazione in atti non si evince che le stesse siano state saldate né si ritiene che le stesse non siano dovute in quanto emesse successivamente alla disdetta, attesa l'emissione delle fatture in parola avvenuta in data anteriore alla effettiva disattivazione del contratto avvenuta in data 30/09/2010.

In accoglimento parziale da quanto richiesto dalla Sig.ra \_\_\_\_\_ l'operatore Sky dovrà, pertanto, procedere ad annullare le fatture n° 454620124 con scadenza 31/05/2010 di 147,90 saldata con bollettino prestampato in data 14/06/10; n° 453603541 con scadenza 30/04/2010 di 13,49 saldata con

bollettino prestampato in data 12/05/2010 e a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, richiedendo il pagamento delle restanti fatture insolute. I pagamenti imputati erroneamente alla pregressa morosità dovranno essere correttamente imputati alle fatture di riferimento, comportando ciò la richiesta di pagamento di quanto effettivamente dovuto anche per le ulteriori fatture rimaste ad oggi non pagate.

### ***II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.***

Come già detto in relazione alla richiesta sub II.a), l'utente si è limitato a precisare nell'istanza di definizione di aver più volte segnalato i disservizi al gestore, senza tuttavia specificare le modalità con le quali avrebbe operato gli asseriti reclami oppure le date nelle quali avrebbe inoltrato gli stessi. Ai sensi dell'art. 8, comma 4 della delibera AGCOM 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è evidentemente quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura con cui esso opera. La mancata risposta al reclamo, per tali ragioni, nonché in quanto costituente inadempimento contrattuale, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'art. 11, comma 2 della richiamata delibera 179/03/CSP. Tuttavia, seppur condivisibile la tesi che fa ricadere l'onere probatorio esclusivamente sull'operatore ai sensi dell'art. 1218 C.C., è altrettanto vero che la contestazione dell'utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari che possono avallare l'attendibilità della richiesta. Per tutti i suesposti motivi non si ritengono sussistere i presupposti per riconoscere l'indennizzo ex art. 11 della delibera 73/11/CONS.

### ***II.c) Sulle spese del procedimento***

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento ed in particolare alla manifesta volontà da parte di Sky di voler comunque definire bonariamente il procedimento mediante un accordo transattivo, si ritiene di non dover liquidare le spese sostenute per il procedimento de quo;

**CONSIDERATO** che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento parziale alle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata dalla Sig.ra \_\_\_\_\_ per il tramite dell'Associazione Codacons;

**UDITA** l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 agosto 2014;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

## **DELIBERA**

L'accoglimento parziale delle richieste formulate con l'istanza di definizione presentata dalla Sig.ra \_\_\_\_\_, per il tramite dell'Associazione Codacons, per l'asserita illegittima richiesta reiterata di pagamenti di fatture nei termini di seguito riportati:

- L'operatore Sky dovrà procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile per i motivi di cui al capo IIa ) disponendo a favore dell'istante lo storno delle fatture: n° 454620124 con scadenza 31/05/2010 di euro 147,90 saldata con bollettino prestampato in data 14/06/10 e n° 453603541 con scadenza 30/04/2010 di euro 13,49 saldata con bollettino prestampato in data 12/05/2010;
- le restanti fatture n° 452570798 del 05/03/2010 di euro 545,31, parzialmente saldata, n° 455648445 del 05/06/2010 di euro 18,63, n° 456662287 del 05/07/2010 di euro 144,81 e n° 459813398 del 05/10/2010 di euro 80,98, dovranno essere invece corrisposte dall'istante all'operatore Sky in una unica soluzione mediante bonifico bancario o bollettino postale entro e non oltre 60 gg. dalla data della comunicazione del presente provvedimento;
- non si ritiene di corrispondere l'indennizzo per la mancata gestione dei reclami per le motivazioni di cui al capo IIb);
- non si ritiene di corrispondere le spese di procedura per i motivi di cui al capo IIc).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente  
Dott. *Filippo Luceri*

Il Dirigente  
Dott.ssa *Michela Leacche*