



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 24/2016**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA GIORDANO  
XXXXXXX E SKY ITALIA SRL

L'anno duemilasedici, il giorno 13 del mese di APRILE presso la sede del  
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

**DELIBERA N.24/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIORDANO XXXXXXXX C/ SKY ITALIA SRL  
(PROT. N. n. 3879/C del 3/04/2015)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione DEL 13 APRILE 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente Giordano Xxxxxxxx presentata in data 03/04/2015, prot. n.3879/C contro Sky Italia SrL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

### **1. La posizione dell'istante.**

Il sig. XXXXXXX Giordano, titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento di tipo residenziale con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, "Sky"), contesta l'interruzione del servizio senza preavviso, la richiesta di pagamento di "penali" per uso illecito della *smart card*, la inadeguata/mancata risposta dell'operatore al proprio reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria in atti l'istante ha rappresentato quanto segue:

ad inizio dicembre 2014 il servizio di pay-tv fornito da Sky tramite la *smart card* ad uso residenziale n. 000309029387, intestata al sig. Giordano, veniva interrotto senza preavviso.

Solo successivamente alla sospensione del servizio, l'istante riceveva la comunicazione Sky del 25 novembre 2014, con cui gli veniva contestato, in seguito alle verifiche effettuate dal personale incaricato, l'illecito contrattuale consistente nell'utilizzo in ambito pubblico, presso il "BAR XXXXXXXX", dell'abbonamento residenziale ad esso intestato, con conseguente insorgenza dell'obbligo di "pagamento a titolo di penale di un massimo di € 4.000,00" e risoluzione del contratto per inadempimento dell'utente.

Riferisce, quindi, l'istante che in data 29 gennaio 2015 inviava a Sky un reclamo a mezzo lettera raccomandata, al quale l'operatore rispondeva con una "copia dell'originaria missiva fatta pervenire al Sig. Giordano", alla quale veniva allegato "il verbale di accertamento del presunto illecito contrattuale", insieme ad "uno scontrino che dovrebbe, a detta di controparte, dimostrare l'avvenuto illecito".

In seguito, l'istante veniva "ripetutamente contattato da operatori della Serfin 97 (società di recupero crediti) incaricati da Sky" che sollecitavano "il pagamento delle clausole penali", pena l'avvio di azioni legali.

In data 30 marzo 2015 il sig. Giordano esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Sky, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. Giordano ha chiesto:

- 1) *“Copia contratto sottoscritto”*;
- 2) *“Annullamento penali richieste”*;
- 3) *“Indennizzi come da delibere AGCOM”*;
- 4) *“Rimborsi spese di procedura”*.

Successivamente, con memoria difensiva del 3 giugno 2015, depositata nel corso del presente procedimento, l'istante ha precisato le sue difese chiedendo l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

- 1) *“Riconoscere in favore dell'istante la somma di € 125,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami”*;
- 2) *“Riconoscere in favore dell'istante la somma complessiva di € 1.357,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio”*;
- 3) *“Riconoscere in favore dell'istante lo storno delle Fatture emesse o di qualsiasi richiesta risarcitoria da parte di Sky”*;
- 4) *“Ordinare che controparte depositi copia del contratto sottoscritto dal sig. Giordano”*;
- 5) *“Riconoscere in favore dell'istante i costi sostenuti per la presente controversia per un importo di € 150,00”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Sky, nell'ambito del presente procedimento, non ha trasmesso alcuna memoria difensiva né ha prodotto documenti nei termini concessi dall'Ufficio.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

### Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda rassegnata *sub* n. 4) delle conclusioni di parte istante, trattandosi di richiesta che esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce*

la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni diversa pronuncia.

Si rileva, altresì, l'inammissibilità della richiesta di "*storno delle fatture emesse o di qualsiasi richiesta risarcitoria da parte di Sky*", formulata al n. 3) delle conclusioni di parte istante, trattandosi di domande nuove rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG (oltretutto nel formulario GU14) e, come tali, insuscettibili di essere trattate in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Si ritiene, peraltro, che tale ultima domanda, nella parte relativa allo storno di eventuali "*pretese creditorie*" di Sky, debba essere interpretata, in base ai criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di "*annullamento penali*", così come richiesto dall'istante nei formulari UG e GU14.

Nel merito.

A) Sulla richiesta di "*annullamento penali*" per uso illecito della *smart card*.

La domanda non può essere accolta.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che Sky, con lettera del 25 novembre 2014, ha contestato al sig. Giordano l'utilizzo improprio della *smart card* avvenuto presso il locale pubblico "*BAR XXXXXXXXX*", in violazione di quanto previsto dagli artt. 5.1 e 5.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky. In tale missiva l'operatore specificava che l'utilizzo in ambito pubblico di un abbonamento residenziale, oltre a costituire un illecito contrattuale sanzionato con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di euro 4.000,00, costituisce anche reato perseguibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) della legge n. 633/1941, che punisce l'indebita diffusione di servizi criptati con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da euro 2.582,00 a euro 15.493,00. Nella medesima missiva, gli comunicava inoltre che "*a fronte del Suo inadempimento, il contratto a Lei intestato si intende a tutti gli effetti risolto e SKY è legittimata a richiedere il pagamento dell'importo da Lei dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali ulteriori crediti rimasti insoluti*". Al riguardo, lo invitava contattare entro 15 giorni la società di recupero del credito e dichiarava che, in mancanza di tale contatto, sarebbero state adite le vie legali senza ulteriore avviso.

Nella propria missiva, pertanto, l'operatore Sky si limita ad evidenziare l'illecito contrattuale commesso ricordando l'importo massimo della sanzione prevista dalle condizioni generali di contratto, senza esprimere una richiesta di pagamento determinata nell'ammontare; né risulta, allo stato, che tale richiesta sia stata successivamente formalizzata e fatta pervenire all'istante. Pertanto, la domanda dell'istante di ottenere l'annullamento delle *"penali richieste"* risulta, allo stato degli atti, del tutto indeterminata nell'*an* e nel *quantum*; come tale, la domanda è da rigettare.

B) Sulla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso.

La domanda è fondata, nei termini che seguono.

Si deve preliminarmente ricordare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (art. 3, comma 4). Fanno eccezione a tale principio, da un lato, le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione e, dall'altro, i casi tassativamente indicati all'articolo 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

A tale ultimo riguardo, è noto che il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con la delibera Agcom n. 73/11/CONS, prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, sanzionando con ciò la condotta dell'operatore che contravvenga, tra l'altro, all'obbligo di fornire all'utente un *"congruo preavviso"* in merito al provvedimento di sospensione o disattivazione.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che ad inizio del mese di dicembre 2014 il servizio di pay-tv fornito da Sky *"veniva interrotto senza preavviso"*, tanto che l'istante, *"solo successivamente alla sospensione"*, riceveva la comunicazione di Sky che lo informava dell'uso illecito della *smart card* e della conseguente risoluzione del contratto.

Tali circostanze non sono contestate da Sky che, nel presente procedimento, non ha svolto nessuna difesa né ha prodotto eventuale documentazione comprovante la regolare gestione del cliente, in ottemperanza alla normativa sopra richiamata ed alle proprie

condizioni generali di contratto.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio fornito all'istante e che, pertanto, deve essere riconosciuto a quest'ultimo un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo il richiamato art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che, nella fattispecie in questione, *“gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Tenuto conto che il servizio *de quo*, come dichiarato dall'istante, è stato interrotto il 1° dicembre 2014 e che il deposito dell'istanza per la definizione della controversia è avvenuto in data 3 aprile 2015, deve riconoscersi alla parte istante, per tale periodo di 123 giorni, un indennizzo complessivo di € 922,50 (euro 7,50 per 123 giorni).

C) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La domanda non risulta fondata.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, si deve premettere che non risultano prodotti agli atti i docc. 4 e 5 asseritamente allegati al formulario UG, consistenti nel reclamo di parte istante e nella risposta di Sky; il che, ovviamente, impedisce di effettuare una verifica documentale circa il contenuto delle due missive in questione. Ciononostante, dagli atti del procedimento e, precisamente, dalle dichiarazioni di parte istante, risulta che l'operatore Sky, in seguito al ricevimento del reclamo del 29 gennaio 2015, vi ha dato riscontro – in data non precisata, ma sicuramente anteriore al 25 febbraio 2015 (data di deposito del formulario UG) – con una *“copia dell'originaria missiva fatta pervenire al Sig. Giordano”*, alla quale veniva allegato *“il verbale di accertamento del presunto illecito contrattuale”*, insieme ad *“uno scontrino che dovrebbe, a detta di controparte, dimostrare l'avvenuto illecito”*.

Considerato che l'*“originale missiva”* del 25 novembre 2014, come si è visto, contiene una puntuale contestazione dei fatti e che, nella risposta *de qua*, Sky ha pure allegato il verbale di accertamento dell'illecito ed uno scontrino di consumazione atto a dimostrare l'illecito stesso, non appare fondata la doglianza di parte istante secondo cui tale risposta sarebbe *“non soddisfacente”*, apparendo per contro sufficientemente

dettagliata e motivata in ordine ai fatti in questione.

D) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, anche in ragione della mancata partecipazione di Sky al procedimento di definizione, liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

**Delibera**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig. Xxxxxx Giordano nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 80,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 922,50 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio in assenza di preavviso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia