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

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

Deliberazione n. 2/2015

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ANTONIO [redacted] CONTRO SKY ITALIA S.R.L.

L'anno duemilaquindici il giorno 16 del mese di FEBBR. presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

Rif.: GU14 del 23 dicembre 2013 Prot. n. 12634/C

DELIBERA N. 2 del 16/02/2015

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 datata 20.12.2013 acquisita al Prot. N. 12634/C del 23.12.2013;

VISTA la nota del 13.02.2014, Prot. 1584/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 nel corso dell'udienza del 22.05.2014, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n. 23/2014 del 22.05.2014 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'Allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

Con istanza di definizione della controversia, l'utente, rinviando all'allegato formulario GU14, contestava:

- la fattura n. 208048175 del 05/09/2013, con scadenza 30/09/2013, di € 106,14 in quanto riferita anche al mese di ottobre 2013 nonostante il contratto si fosse concluso il 30/09/13 a seguito di disdetta inviata il 19/08/13;
- l'addebito, nella medesima fattura del canone relativo al pacchetto "cinema" non richiesto;
- la fattura n.207201636 con scadenza 05/08/2013 nella parte in cui addebitava all'istante il costo del pacchetto "cinema".

Domandava pertanto:

- "prendere atto della risoluzione del rapporto di utenza come da lettera di disdetta del 19/08/2013;
- Con riferimento alla fattura n.207201636 con scadenza 05/08/2013, restituzione di quanto pagato a titolo di canone anche per il servizio cinema, mai richiesto;

- Con riferimento alla fattura n. 208048175 del 05/09/2013, con scadenza 30/09/2013 di € 106,14 abbattimento del canone con riferimento alla voce cinema (mai richiesta, pari ad € 16 iva inclusa) per il mese di settembre e abbattimento canone per l'intero (pari ad € 48, iva inclusa) con riferimento al mese di ottobre 2013;
- Corresponsione indennizzo *ex* del. AGCOM 73/2011/CONS per attivazione servizi/prodotti non richiesti, pari ad € 300,00
- Rimborso spese procedura."

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 22/05/14, compariva per la parte istante, la dott.ssa Rosa Giulia Marino, per la Confconsumatori, giusta delega in atti, mentre nessuno compariva per la Società convenuta.

La Società faceva pervenire memoria difensiva datata 12/03/14 acquisita al Protocollo al n. 2739/C del 13/03/2014, nella quale, con riferimento all'istanza de qua, deduceva di avere correttamente gestito la pratica in quanto il sig. [redacted] aveva accettato di aggiungere al proprio il pacchetto cinema, usufruendo della promozione che garantiva la gratuità della visione dalla data di attivazione (07/07/2013) alla fine di agosto 2013 e che, come da contratto, il pacchetto cinema non veniva addebitato nella fattura relativa al periodo in oggetto.

Inoltre, a seguito della disdetta del contratto inoltrata dall'utente, il medesimo cessava il 30/09/13.

In data 05/09/13 la Società Sky emetteva fattura n. 208048175 dell'importo di € 106,14 relativa al periodo dal 01/09/13 al 31/10/13.

In data 05/10/13, il sig. Russo riattivava il medesimo contratto e, a seguito di tanto, la Società riprendeva il servizio e emetteva successivamente fattura per il periodo dal 05/10/13 al 01/11/13, stornando il relativo importo di € 52,25 con nota di credito, in relazione all'erroneo addebito del canone per il mese di ottobre nella precedente fattura del 05/09/13.

Che in ogni caso non risultavano saldati né il canone di settembre, né i successivi canoni fatturati.

Concludeva, quindi, per il rigetto delle richieste tutte dell'istante.

All'udienza del 22/05/14, il responsabile del procedimento rilevata l'impossibilità di raggiungere un accordo, tratteneva la controversia in definizione.

2. Motivi della decisione.

In via preliminare

2.1

a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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

Nel merito

2.2

Con riguardo alla richiesta relativa alla fattura n.207201636 con scadenza 05/08/2013, di restituzione di quanto pagato a titolo di canone anche per il servizio cinema - a dire dell'utente mai richiesto - si rileva che dalla copia del medesimo documento fiscale depositato dalla Società si evince che il costo del pacchetto cinema per il periodo 07/07/13 – 31/08/13 è stato stornato direttamente e non addebitato.

Pertanto la richiesta dell'utente sul punto deve essere rigettata in quanto infondata.

2.3

Con riferimento alla richiesta relativa alla fattura n. 208048175 del 05/09/2013, con scadenza 30/09/2013 di € 106,14 di abbattimento del canone con riferimento alla voce cinema (pari ad € 16,00 iva inclusa) per il mese di settembre e abbattimento canone per l'intero (pari ad € 48,00 iva inclusa) con riferimento al mese di ottobre 2013, si rileva quanto segue.

L'istante, pur avendo dato disdetta in data 18/08/13, con efficacia dal 30/09/13, in data 05/10/13 riattivava l'abbonamento Sky; a seguito di tanto la Società emetteva nota di credito n. 209897019 in data 05/11/13, relativa al periodo 05/10/13 – 30/11/13, per € 52,25, inclusiva di IVA, in luogo della fattura di addebito del canone per il suddetto bimestre, a storno della quota parte, relativa al mese di ottobre, della precedente fattura n. 208048175 del 05/09/2013, con scadenza 30/09/2013 di € 106,14.

Alla luce di quanto sopra non può essere accolta la domanda dell'istante relativa alla restituzione della somma addebitata nella fattura n. 208048175 del 05/09/2013 per il mese di ottobre, in quanto la medesima somma risulta essere stata totalmente stornata nella successiva nota di credito in atti.

Quanto alla richiesta di restituzione di € 16,00, IVA inclusa, per addebito relativo al pacchetto cinema per il mese di settembre, che l'istante deduce di non aver richiesto, si rileva che la Società non ha dato prova della volontà dell'utente di sottoscrivere l'abbonamento anche per il pacchetto "cinema".

In materia di onere della prova, in base alla disciplina generale dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Non sussistendo, nel caso di specie, la prova della sottoscrizione (e/o dell'adesione) da parte dell'utente ad una proposta che estendesse l'abbonamento di cui egli era titolare al pacchetto "cinema", (anche, ad es., con registrazione telefonica), deve riconoscersi all'istante il diritto alla restituzione della somma di € 16,00 per canone pacchetto cinema mese di settembre 2013 non dovuto.

Considerato che la società ha rilevato il mancato pagamento delle fatture in oggetto e che l'utente non ha dato prova di avere provveduto al suddetto pagamento, si dispone che la suddetta somma, ove ancora non corrisposta, sia stornata con nota di credito in favore dell'Abbonato.

2.4

In ordine alla chiesta corresponsione dell'indennizzo *ex* del. AGCOM 73/2011/CONS per attivazione servizi/prodotti non richiesti, per un importo richiesto pari ad € 300,00, si rileva che, la prova sull'esistenza del contratto o di un eventuale vincolo obbligatorio con l'operatore Sky da questo contemplato, non è stata raggiunta.

Va pertanto riconosciuto all'utente l'indennizzo previsto ai sensi degli artt. 2 e 8 comma 1 della Delibera Indennizzi per l'attivazione di servizio non richiesto, pari ad € 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta per tutto il periodo dal 01/09/13 al 30/09/13 per un totale di Euro 150,00 in luogo della somma richiesta.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce 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*".

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ed ha depositato documentazione a sostegno delle sue richieste e di contro la Società non ha partecipato, pur avendo depositato memoria difensiva e documentazione, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono al sig. Russo Antonio le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura, che si stima equo liquidare nella misura di **€ 100,00**.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo n. 12634/C del 23/10/2013

l'operatore Sky è tenuto a :

- stornare la posizione debitoria in capo al sig. Antonio [redacted] relativa all'addebito dell'abbonamento "cinema" per il mese di settembre 2013, pari ad € 16,00;

- corrispondere all'utente la somma di € 150,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto;
- corrispondere € 100,00 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 € **250,00** dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted] Antonio, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, all'indirizzo indicato nel formulario GU14, [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 è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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.

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

Gli esperti giuridici redattori: