



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

**Deliberazione n. 77 /2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARINARO XXXXXXXX  
C/ SKY ITALIA SRL

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre 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. 77 /2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MARINARO XXXXXX C/ SKY ITALIA SRL  
(Prot. n. 12554/C del 16.11.2015)**

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

NELLA riunione del 19.12.2016;

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*”;

VISTE l’istanza dell’utente Marinaro XXXXXX presentata in data 16/11/2015, prot. n. 12554/C contro SKY ITALIA SRL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

Il Sig. Marinaro Xxxxxxx, avente il seguente codice cliente n. 3659140 con l'operatore Sky Italia srl, ha introdotto il presente contenzioso contestando la fatturazione non conforme all'offerta commerciale sottoscritta in scadenza di contratto, in mancanza della quale non avrebbe rinnovato il contratto.

Per effetto del disagio patito, l'istante chiede - tramite il formulario GU14 - la risoluzione del contratto e il risarcimento dei danni subiti, anche morali.

L'istante non ha aderito all'udienza di discussione mentre ha depositato circostanziata memoria di parte giammai replicata.

Precisamente, l'istante rappresenta che, dopo aver correttamente comunicato la disdetta del contratto al fine di evitarne la rinnovazione, veniva contattato con insistenza dall'operatore che allo scopo di recuperare la clientela insoddisfatta formulava una vantaggiosa offerta commerciale che l'istante si determinava a sottoscrivere in data 25.06.2015 rinnovando, così, il contratto, per ulteriori 18 mesi.

Tuttavia, sin dalla prima fattura, l'istante ha notato la erronea applicazione dell'offerta commerciale e di tanto prontamente informava l'operatore telefonico che, sempre allo scopo di mantenere la clientela insoddisfatta, si determinava, in data 29.07.2015, ad applicare un'ulteriore decurtazione dal canone mensile.

Di fatto, però, dalla documentazione versata in atti, le offerte sono state sempre solo parzialmente applicate.

Ma vi è di più.

Prima ancora di depositare l'istanza di conciliazione (1.10.2015), l'utente, diligentemente ha sollecitato l'operatore convenuto con una prima mail del di 8.7.2015 rappresentando il disservizio subito.

Alla quale ne seguiranno ben altre sette, sino al 30.01.2016 ed un reclamo inviato a mezzo raccomandata del 26.08.15.

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

Sky Italia srl, non ha preso parte né all'udienza di conciliazione, né a quella di definizione né ha depositato memorie nel corso della istruttoria.

L'unica attività registrata nel corso della procedura *de qua* riguarda i riscontri meramente formali e standardizzati alle diverse segnalazioni formulate dall'istante.

## **3. Motivazioni della decisione**

Dalla disamina dei fatti e degli atti prodotti dalle parti, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte per le seguenti ragioni.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie.

### *In rito*

Prima di analizzare il merito della questione, occorre precisare che la domanda di risoluzione del contratto è inammissibile in quanto esula dall'ambito della competenza decisoria dell'organo adito.

Come è noto, l'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, stabilisce che il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nelle ipotesi contrattualmente o normativamente previste.

Nel caso di specie, l'istante chiede la condanna alla risoluzione del contratto che esula dai poteri dell'organo adito mentre, sicuramente è corretto disporre il rimborso di quanto erroneamente pagato dall'istante e/o lo storno di somme risultate non dovute.

Per quanto concerne, invece, la richiesta di risarcimento dei danni anche morali patiti dall'istante, l'apparente domanda risarcitoria, deve essere correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale

domanda di condanna degli operatori al pagamento di indennizzi in relazione agli inadempimenti accertati.

Nel merito

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla non corretta fatturazione. Precisamente, nella fattispecie, l'istante ha documentato che le fatture emesse dall'operatore convenuto contenevano addebiti non legittimi in quanto non corrispondenti all'offerta commerciale sottoscritta dall'utente.

La circostanza è stata documentalmente provata e giammai contestata dall'operatore.

Pertanto, la domanda dell'utente di rimborso e/o storno di somme non dovute, risulta assolutamente fondata.

Infatti, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente.

Ma vi è di più.

L'utente diligentemente ha contestato da subito la non corretta applicazione e ad oggi, non ha ancora ricevuto un chiarimento scritto da parte della società Sky.

Segnatamente, è il caso di ribadire che il Sig. Marinaro ha scritto ben 8 mail ricevendo sempre la stessa risposta standardizzata e un reclamo che, dagli atti di causa non ha mai ricevuto riscontro.

Ben altre, invece, sono le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi in caso di reclamo.

Precisamente, si legge testualmente che *“Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione scritta o telefonata. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati.”*.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si ritiene che il gestore non abbia provveduto a gestire il cliente secondo i dettami appena illustrati in quanto, inviando sempre la stessa

risposta senza mai entrare nel merito delle contestazioni, ha chiaramente violato i principi di buona fede, correttezza e trasparenza che ispirano le regole di condotta contenute nella Carta dei Servizi.

In definitiva, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata mentre non è sufficiente rispondere entro i termini contrattualmente concordati per ritenere che l'operatore abbia agito correttamente.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo nei modi stabiliti dalla Carta dei Servizi, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 comma 1 del Reg.Indennizzi.

Per quanto concerne la determinazione della misura dell'indennizzo, a fronte della produzione di copia della prima mail del dì 8.7.2015, ricevuto dall'operatore lo stesso giorno, l'arco temporale di riferimento deve essere circoscritto al periodo intercorrente tra il 7.8.2015 (dopo aver detratto il periodo di franchigia di 30 giorni di cui alla Carta dei Servizi) sino al 16.11.2015 (data di deposito dell'UG14), per complessivi 101 giorni di ritardo per un importo totale di Euro 101,00 così ottenuto:  $1,00 \times 101$  giorni di ritardo. Infine, sulle spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Reg. adottati con Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 150,00 da porsi a carico di Sky Italia, tenuto conto anche dell'assenza dell'operatore all'esperimento del tentativo di conciliazione.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

## **Delibera**

La società Sky srl, in accoglimento parziale della istanza acquisita al protocollo GU14 n. 12554/C del 16.11.2015, è tenuta a:

1. regolarizzare la posizione contabile riguardante il codice cliente di cui all'istanza GU14 mediante il rimborso e/o lo storno degli importi addebitati in eccedenza rispetto alla offerta commerciale accettata dall'utente e descritta nella memoria di parte istante;
2. corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di Euro 101,00 per mancata risposta al reclamo nei modi indicati nella Carta dei Servizi.

Le somme di cui nn. 1 e 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Sky srl è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 150,00 (centocinquanta virgola zero) per spese di procedura.

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