



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

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

Deliberazione n. 72 /2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'ANDREA 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. 72 /2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'ANDREA XXXXXX C/ SKY ITALIA SRL (PROT. N.12594/C del 17.11.2015)

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 d'Andrea XXXXXX presentata in data 17/11/2015, prot. n. 12594/C contro SKY ITALIA SRL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante

La Signora D'Andrea XXXXXX, intestataria dell'abbonamento n. 11328045 con l'operatore Sky Italia srl, ha introdotto il presente contenzioso lamentando la sospensione del servizio "my sky" dal 4.09.2015 sino al 21.09.2015.

Per effetto del disagio patito, l'istante chiede - tramite il formulario GU14 - il riconoscimento della misura indennizzatoria e delle spese di procedura.

Successivamente al deposito della istanza di definizione della controversia, l'utente ha inoltrato istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio a seguito di una nuova sospensione.

L'istante non ha aderito all'udienza di discussione né ha depositato memorie.

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 dell'istruttoria.

L'unica attività che si registra nel corso della procedura *de qua* riguarda la produzione di memoria a seguito di richiesta di informazioni relativa all'adozione di un provvedimento temporaneo, in occasione della quale l'operatore ha riconosciuto di aver sospeso il servizio dal 22.12.2015 sino al 29.12.2015, a seguito del mancato pagamento di alcune fatture dettagliatamente citate nella predetta memoria.

3. Motivazioni della decisione

Dalla disamina dei fatti e degli atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta dell'istante debba essere accolta nei termini seguenti.

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.

Nel merito

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla sospensione del servizio in abbonamento.

Ai sensi dell'art. 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'operatore, in caso di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti può disporre la sospensione del servizio.

Nella fattispecie, dalla memoria dell'operatore emerge che l'istante era in mora nel pagamento del canone sin dal bimestre febbraio-marzo 2015 e tanto è sufficiente a giustificare la sospensione del servizio dal 4.09.2015 al 21.09.2015.

Altresì, dagli atti di causa non emerge che le fatture fossero oggetto di contestazione da parte dell'istante.

Vero è che l'istante allega ad entrambi i formulari un versamento di Euro 12,00 effettuato il 31.08.2015, ma tanto non si ritene sufficiente per prendere la riattivazione immediata del servizio in quanto i mancati pagamenti erano ripetuti e risalenti nel tempo.

Infatti, il versamento del 31.08.2015 riguardava il pagamento di un solo bimestre già scaduto sin dal 5.08.2015.

Tuttavia, nonostante la grave e perdurante morosità, il gestore ha riattivato il servizio per poi sosponderlo nuovamente il 22.12.2012 a fronte del mancato pagamento di altre bimestralità, sino al 29.12.2015 quando, nuovamente, l'istante effettuava un altro versamento.

In definitiva, non può ritenersi illegittima la sospensione del servizio effettuata dall'operatore in caso di morosità dell'istante.

Tuttavia, l'operatore non ha fornito prova di aver preventivamente informato la cliente della sospensione del servizio e pertanto si ritiene di dover riconoscere in favore dell'istante la misura compensativa per il mancato preavviso ai sensi dell'art. 4 del Reg. Indennizzi.

Con riferimento al periodo indennizzabile, l'arco temporale di riferimento va circoscritto al periodo di sospensione (4.09.2015-21.09.2015) per un totale di 17 giorni di sospensione per un importo totale di Euro 127,50 così ottenuto: 7,5x17 giorni.

Con riguardo alla seconda sospensione, quella citata dall'operatore relativa al periodo 22.12.2015-29.12.2015, non è invece oggetto di specifica richiesta di indennizzo da parte dell'stante che nel GU14 circoscrive temporalmente la lamentata sospensione al periodo che va dal 4.09.2015 sino al 21-09-2015.

Infatti, l'istante non ha ritenuto opportuno fornire chiarimenti sul periodo da indennizzare in occasione della memoria la cui produzione sarebbe dovuta avvenire entro il 18.06.2015 e quindi successivamente anche al secondo periodo di sospensione.

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 50,00 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 Italia srl, in accoglimento della istanza acquisita al protocollo GU14 n. 12594 del 17.11.2015, è tenuta a corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di Euro 127,50 per violazione degli obblighi informativi.

La somma deve essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Sky Italia srl, è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 50,00 (cinquanta virgola zero).

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