

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 53 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: () c/ SKY ITALIA SRL

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L'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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 () presentata il 3.02.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio e l'omesso riscontro ai reclami formalizzati a Sky Italia S.r.l..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 14.09.2011 il Sig. [redacted] sottoscriveva presso i padiglioni della Fiera del Levante "Offerta Home Pack" riferito ai servizi Fastweb e Sky;
- b. Sta di fatto che l'abbonamento Sky non veniva mai attivato;
- c. Anche il fax 26.10.2012 restava privo di riscontro;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di esito negativo n. 4124/2013 per mancata adesione dell'Operatore alla procedura.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- II. Indennizzo per omesso riscontro ai reclami;
- III. Rimborso spese.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del presente procedimento, Sky Italia ha chiarito di aver ricevuto solo in data 21.11.2011 la richiesta di adesione all'offerta Home Pack e che il successivo 24 novembre "il signor [redacted], contattato dal nostro ufficio preposto alle attivazioni, ha indicato di non voler attivare l'abbonamento Sky considerato il tempo trascorso dalla data di adesione all'offerta avvenuta nel mese di settembre 2011. (...) Sky ha ricevuto la richiesta solo in data 21 novembre 2011, pertanto, il ritardo lamentato dal cliente non è imputabile alla scrivente società. In data 25 novembre 2011, come chiesto dal signor Giuliani, Sky ha quindi annullato la richiesta di abbonamento per i servizi di pay tv inviando allo stesso comunicazione a conferma della gestione effettuata. Si segnala che da una verifica sui nostri sistemi informativi è emerso che il signor [redacted], dopo il contatto effettuato dalla scrivente società in data 24 novembre 2011, non ha mai contattato il servizio clienti Sky per chiedere l'attivazione del servizio o per effettuare una nuova adesione se non, dopo oltre un anno, per richiedere gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi Sky per la mancata attivazione".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si dichiara ammissibile e ricevibile la memoria di Sky pervenuta in data 9.12.2014, atteso che il termine concesso con la comunicazione di avvio del procedimento cadeva in giorno festivo (8.12.2014).

Si richiamano sul punto le disposizioni dettate dal codice di procedura civile, ed in particolare l'art. 155, comma 4, a norma del quale "se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo".

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

L'istante si duole della mancata attivazione del servizio Home Pack richiesta con modulo contrattuale riferito all'abbonamento telefonico e adsl Fastweb "Parla e Naviga", sottoscritto fuori dai locali commerciali in data 14.9.2011.

Tale offerta implica la stipula di due distinti contratti (anche se uniti in un unico documento), uno con Sky per i servizi di pay tv e uno con Fastweb per i servizi di telefonia e internet; tali contratti sono regolati da distinte ed autonome condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta Sky e Fastweb, così come evidenziato dallo stesso modulo.

Invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti dalla parte istante, si rileva che non sussiste alcun elemento utile che possa dimostrare la consegna e/o l'invio del predetto modulo contrattuale e quindi l'avvenuta ricezione da parte della società Sky.

Ed invero, l'Operatore nelle proprie memorie difensive dichiara che la richiesta di adesione all'offerta Home Pack perveniva solo in data 21.11.2011, poi annullata su richiesta dell'istante il 25.11.2011, come da comunicazione trasmessa all'utente.

Sul punto va detto che dall'istruttoria è emersa l'assenza di altro atto, sia pure monitorio, diretto a Sky volto a sollecitare l'attivazione del servizio: l'unico reclamo trasmesso all'Operatore si rinviene nella nota del 25.10.2012 inviata a distanza di un anno con la quale il Sig. Giuliani chiedeva esclusivamente gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi Sky.

Si rammenta che il reclamo - come definito dall'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A di cui alla delibera AGCom 179/03/CSP "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" - costituisce il primo momento di contatto tra utente/gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'Operatore dei disservizi patiti, consentendone la risoluzione: la proposizione dello stesso è atto fisiologicamente rientrante nel rapporto contrattuale delle parti; l'utente è chiamato, quindi, ad essere parte attiva e diligente onde consentire, quanto prima, l'appianamento della problematica.

Ciò premesso, considerato che il modulo contrattuale, sebbene sottoscritto dall'istante, non può surrogarsi alla richiesta di attivazione del servizio in ragione della mancata prova dell'invio a Sky ovvero di un reclamo volto a sollecitare l'attivazione, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla Società in ordine a quanto lamentato dall'istante e pertanto la richiesta di liquidazione degli indennizzi non può trovare accoglimento.

Stante l'infondatezza delle domande di parte istante, nulla si liquida relativamente al rimborso delle spese di procedura.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

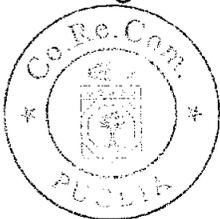
DELIBERA

il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

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, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

La presente copia composta
di n° 3
è conforme all'originale
agli atti di questo Ufficio.

La P.P. Delegata
per le "Definizioni controverse"
Dott. Nicola Scelsi