



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 26 del 19 ottobre 2011

OGGETTO n.	Definizione della controversia: SALA xxx contro SKY ITALIA xxxxx.
-------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

SALA xxx contro SKY ITALIA xxxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

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” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

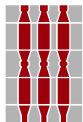
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 10 gennaio 2011 (prot. n.84), con la quale la signora Sala xxxx , corrente in xxxxxxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia xxx;

VISTA la nota datata 24 gennaio 2011 (prot.n.329) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 02 marzo 2011 per la discussione della controversia medesima;

PRESO ATTO della mancata costituzione dell'operatore nonostante il regolare ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento di cui sopra;

PRESO ATTO che l'operatore in data 26 agosto 2011 ha ottemperato al deposito della documentazione richiesta ad integrazione dell'istruttoria dal responsabile del procedimento con nota del 14 luglio 2011 -prot.n.3304-

PRESO ATTO che il termine di conclusione del procedimento è rimasto sospeso dal 14 luglio 2011 al 07 settembre 2011 ai sensi dell'art. 18, 2° comma del Regolamento;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 02 marzo 2011 nella quale è comparsa solamente l'istante e vista la documentazione dalla stessa depositata, previa autorizzazione del responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 18, 2° comma del Regolamento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 14 ottobre 2011 e la proposta del dirigente del servizio;

UDITA la relazione del componente del Comitato dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, signora Sala xxxxx, nell'istanza introduttiva e nell'udienza di discussione, relativamente al contratto con la società Sky Italia xxx, codice cliente xxxx, di fornitura del servizio televisivo a pagamento denominato "News -Intrattenimento-Documentari" rappresenta quanto segue:

- di avere versato alla sottoscrizione del contratto la somma di € 99,00;
- che l'operatore ha installato la parabola ed il decoder, omettendo di consegnare il televisore Samsung previsto nel contratto;
- di avere inviato all'operatore raccomandata a/r contenente la contestazione di mancata consegna del televisore nonché il recesso dal contratto;
- di avere ricevuto fatture emesse dall'operatore per un complessivo addebito di € 560,51



Comitato regionale per le comunicazioni

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Sky Italia l'annullamento delle fatture emesse, il rimborso della somma versata di € 99,00 ed il pagamento dell'indennizzo di € 300,00 per il disagio subito.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Relativamente alle doglianze e richieste tempestivamente introdotte dall'utente, in atti risulta quanto segue:

A)-Entrambe le parti hanno prodotto il testo del contratto sottoscritto in data 09 dicembre 2009 dal quale risulta, tra l'altro, la vendita all'utente di un televisore samsung per il prezzo di € 11,00 per 36 mesi ed il versamento da parte della stessa, all'atto della sottoscrizione, della somma di € 99,00 a titolo di "attivazione";

B)-Dalle fatture prodotte in copia dall'operatore risulta che in data 24 dicembre 2009 Sky ha installato la parabola ed il decoder , così come affermato dall'utente, mentre non risulta l'avvenuta consegna del televisore dalla stessa acquistato;

C)-L'utente ha prodotto copia del testo della raccomandata datata 12 aprile 2010, nonché del relativo avviso di invio in data 13 aprile 2010 e di avvenuto ricevimento in data 21 aprile 2010, contenente sia la contestazione all'operatore Sky della mancata consegna del televisore acquistato, sia la volontà di cessare il rapporto per inadempimento dell'operatore;

In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, in tema d'inadempimento delle obbligazioni (si veda fra le tante Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936), l'operatore avrebbe dovuto provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione e cioè di avere consegnato all'istante il televisore dalla stessa acquistato, nonché di avere regolarmente erogato i servizi televisivi descritti nel contratto.

Tale prova non emerge in atti, né emerge che sono sopraggiunti ostacoli tecnici che hanno reso impossibile l'esecuzione di quanto di spettanza dell'operatore.

Ne consegue che l'operatore Sky va ritenuto responsabile della mancata consegna del televisore acquistato dall'istante, nonché della mancata attivazione dei servizi televisivi descritti nel testo contrattuale datato 09 dicembre 2009.

2.2-Da tale accertato inadempimento dell'operatore consegue l'illegittimità delle pretese di pagamento di quest'ultimo e, quindi, di tutte le fatture emesse a carico dell'istante per complessivi € 560,51, nonché l'obbligo dell'operatore di rimborsare all'utente la somma di € 99,00 versata al momento di sottoscrizione del contratto.

Le domande dell'istante di rimborso e di annullamento di tutte le fatture emesse da Sky risultano dunque fondate, con conseguente obbligo a carico dell'operatore di regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante stessa.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.3-Risulta fondata anche la domanda di pagamento di un indennizzo avanzata dall'istante, ma nei termini che seguono.

Per quanto sopra emergente l'istante ha subito un disservizio per cause imputabili all'operatore. Per tale disservizio la carta dei servizi Sky (art.12 punto 12.1) riconosce all'utente *“un indennizzo per ogni giorno di ritardo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento, fino al massimo del costo di una mensilità dell'abbonamento”*.

Nel calcolo dell'indennizzo non deve essere preso in considerazione il “tetto massimo” previsto dalla carta dei servizi Sky in quanto viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

Tenuto conto che Sky ha installato la parabola ed il decoder in data 24 dicembre 2010, da tale data va fatto decorrere il periodo indennizzabile fino al 13 aprile 2010, cioè fino a quando l'istante ha manifestato interesse all'esecuzione del contratto.

Poiché dalle fatture Sky in atti risulta un costo di abbonamento mensile pari ad € 18,90 ne consegue che l'indennizzo pro-die è pari ad € 0,63.

Pertanto, a titolo d'indennizzo, all'istante va riconosciuta la somma complessiva di € 69,30 ($€0,63 \times 110 = €69,30$) e non la somma di € 300,00 richiesta dalla stessa.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l' indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a suo carico e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla signora Sala xxx, corrente in xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx:

SKY ITALIA xxxxxx, con sede in xxxxxxxxxxxxxxxx per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-annullare tutte le fatture emesse alla signora Sala xxx con obbligo di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa della stessa;

-corrispondere alla signora Sala xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx la complessiva somma di € 168,30 (centosessantotto/30);

-corrispondere alla signora Sala xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxx titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100,00** (cento/00).



Comitato regionale per le comunicazioni

Salva la facoltà per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

Le società Sky Italia è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante 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, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 26 ottobre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

Il Componente Relatore

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)