



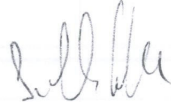
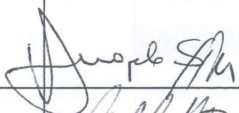
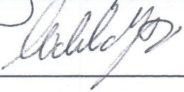
**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 9 del 1/8/012

Oggetto: Definizione controversia

4/SKY ITALIA srl.

L'anno DUEMILADODICI, il giorno 01 del mese di agosto, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 - Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

| Nominativo           | Carica         | Presente                                                                            | Assente |
|----------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Federico LIBERATORE  | Presidente     |    |         |
| Carmina CIRILLO      | Vicepresidente |    |         |
| Michele DELLA LOGGIA | Componente     |    |         |
| Angelo SPINA         | Componente     |   |         |
| Michele DE SANTIS    | Componente     |  |         |

Verbalizza il Dirigente del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

**IL CORECOM MOLISE**

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("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 e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni ("il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 27 marzo 2012, rubricata al Protocollo n. 319/COM/12, con cui la sig.ra \_\_\_\_\_ ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA srl (SKY);

VISTA la nota del 3 aprile 2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) Con l'istanza in oggetto depositata a questo Corecom il 27/3/2012 prot. n.319/COM/12 la sig.ra \_\_\_\_\_, lamenta l'indebito addebito sul proprio conto corrente, da parte di Sky, delle fatture di abbonamento intrattenuto con la medesima, sul proprio conto corrente bancario anziché sulla carta di credito come pattuito in sede di sottoscrizione del citato abbonamento. A fronte di tale azione l'istante afferma di aver presentato reclamo al call center di SKY in data 28/01/2010 ed in pari data anche un fax ove tra l'altro avrebbe anche disdetto il contratto con la convenuta.

Rimasta detta segnalazione senza alcun esito, in data 20/7/2011 avvalendosi di un suo legale di fiducia, presentava il reclamo per iscritto con lettera raccomandata 13449494030-5 e contestualmente anche immediata disdetta del contratto.

La Sky non ha mai dato riscontro a tale reclamo, fino all'udienza di definizione dove peraltro è risultata assente.

Depositava, a supporto copia delle fatture, della lettera di reclamo-recesso del 25/7/2011, 2 lettere di sollecito pagamento di Sky del 13/9/2011, della Osiric del 2/1/2012, estratti conti bancari e copia rid banca Popolare di Novara.

Per quanto sopra chiedeva il rimborso di €.735,00 che Sky aveva prelevato dal suo conto corrente "indebitamente" ed ogni altra competenza dovuta per modifiche unilaterali del contratto, per comportamento scorrette, mancanza di trasparenza e violazione della buona fede.

b) Con nota prot.319/COM/2001 veniva comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 27/4/2012 presso la propria sede.

c) All'udienza partecipava, come in primo grado solo l'istante che chiedeva l'accoglimento di quanto dedotto nel mod. GU14. Nessuna controdeduzione è stata presentata da Sky.

### **2. Motivi della decisione.**

#### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

## **2.2. Nel merito.**

L'utente lamenta in primo luogo di aver presentato un reclamo al call center Sky in data 28/10/2010 prima verbalmente e poi mediante l'invio di un fax per contestare l'addebito delle fatture sul proprio conto corrente anziché sulla carta di credito come stabilito sul contratto sottoscritto in data 29/7/2004. Con l'occasione comunicava anche la disdetta l'abbonamento. Di tale fatto la sig. .... non ha prodotto alcuna prova.

In data 25/7/2011 tramite il suo legale di fiducia, l'istante ha formalizzato tale reclamo per iscritto chiedendo anche la disdetta del contratto.

In conclusione l'istante, non avendo presentata disdetta dell'abbonamento Sky con lettera raccomandata non può considerarsi valido il recesso dal contratto alla data del 28/1/2010 con la conseguenza che l'addebito di €.735,00 deve considerarsi legittima seppur effettuato su conto corrente anziché su carta di credito come in precedenza pattuito.

A conferma di quanto sopra emerge che la Sky dopo la disdetta presentata con raccomandata a.r. del legale dell'istante del 25/7/2011, non ha addebitato più alcuna somma sul conto corrente della medesima come emerge dagli estratti conto prodotti agli atti di questo procedimento dalla sig.ra .....

Ne consegue che la domanda dell'utente tendente ad ottenere il rimborso di €.735,00 così come la richiesta nella domanda proposta sul mod. GU 14 deve essere rigettata per assenza di elementi probatori a supporto.

Riguardo agli ulteriori profili di responsabilità a carico di Sky inerente l'indebita attivazione del rid senza il consenso del titolare del conto corrente l'istante può tutelarsi nella preposta sede giurisdizionale in quanto il Corecom provvede solo ad indennizzare fattispecie previste nell'apposito regolamento approvato con delibera n.73 del/11/CONS dell'AGCOM.

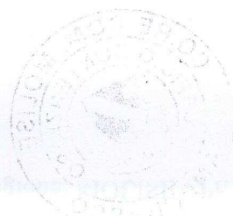
Il reclamo invece, presentato il 25/7/2011 deve considerarsi valido e doveva essere definito da Sky entro gg. 30 dal ricevimento, ai sensi dell'art.8 comma 2 della propria Carta servizi.

In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami l'art.11 del Regolamento AGCOM approvato con delibera n.73 del/11/CONS stabilisce che se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità (AGCOM), è tenuto a corrispondere al cliente 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €.300,00".

Nella fattispecie Sky non ha mai fornito risposta al suddetto reclamo e pertanto deve corrispondere all'istante la somma di €. 300,00 (trecento) ai sensi della citata normativa, avendo l'utente atteso inutilmente oltre gg.365 decorrenti dal 25/7/2011.

Alla fattispecie in esame deve pertanto applicarsi il disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

## **3. Sulle spese del procedimento.**



La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre 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".

Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all'udienza per il tentativo di conciliazione, né a quella di definizione della controversia fissata per il giorno 27/4/2012 ore 9,00 presso il Corecom Molise senza alcuna giustificazione.

L'istante, invece è stato presente in entrambi i procedimenti chiedendo il riconoscimento di quanto dedotto nella domanda iniziale.

Pertanto, considerato il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare la sig.ra [redacted] le spese della procedura di conciliazione e di definizione nella misura di € 100,00 complessive.

Per tutto quanta sopra esposto,

### IL CORECOM MOLISE

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra Zarrelli Maria Rosa possa essere parzialmente accolta come da motivazione;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento,

### DELIBERA

Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig.ra [redacted], in data 27 marzo 2012 per i motivi in premessa come segue:

- 1) la richiesta di rimborso di € 735,00 è rigettata;
- 2) La società Sky srl deve invece corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico le seguenti somme:

Euro 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentato dall'istante;

Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.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.

La presente delibera formata da 3 pagine è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per le comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise e dell'AGCOM. Campobasso, 01 agosto 2012

Il Responsabile del Procedimento  
dr. Francesco Colucci

IL DIRETTORE  
dr. Giuseppe Rossi



IL PRESIDENTE

Avv. Federico Liberatore