



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 37 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/o Sky Italia S.r.l. Risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche.

L'anno 2011 addì 2 del mese di ~~Settembre~~ nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

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;

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'art. 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/9 è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi.

DAL 07/09/2011

AL 13/09/2011

Bari,

 / /

L'INCARICATO

Flavio

ep

1A

Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome' il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delega e" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie e tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS. dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);

Vista l'istanza presentata sul modello GU14, a cura del Sig. (prot. n. 20110005801) con la quale viene richiesto l'intervento del Corecom Puglia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

Vista la nota del 29.06.2011 (protocollo n. 20110010824) a cura del Responsabile del procedimento, con la quale il Corecom Puglia ha comunicato alla parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia il 20.07.2011 e concedendo i prescritti termini per la presentazione di eventuali memorie difensive e relative repliche;

Visto il verbale di udienza del 20.07.2011 (prot. 20110012438);

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Annalisa Di Carlo;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso della audizione tenutasi in data 20.07.2011 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. Oggetto della controversia

Il sig. , intestatario di contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi pay-tv con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito Sky) recante codice cliente n. , lamentava di aver subito in data 14.12.2010 l'interruzione improvvisa del segnale di trasmissione della pay-tv.

A seguito del reclamo telefonico al servizio clienti preposto apprendeva che l'interruzione delle trasmissioni era stata causata dal mancato pagamento delle fatture di ottobre e novembre 2010 pari ad Euro 47,00 ciascuna.

Tuttavia l'utente riferiva di non essere stato mai messo a conoscenza di tale insoluto difatti né gli venivano recapitate le relative fatture né la società Sky gli inviava alcun sollecito di pagamento. L'utente in data 27.12.2010 onorava le fatture insolute ed in data 28.12.2010 gli veniva riattivato il servizio.

Nelle more con formulario UG unitamente al formulario GU5, per la riattivazione del servizio, l'utente chiedeva l'esperimento del tentativo di conciliazione.

La società Sky, nella propria nota difensiva, a seguito di GU5, deduceva quanto segue:

"Si segnala che le fatture emesse successivamente di € 47,00 ciascuna, relative ai canoni di ottobre e novembre, (...) sono rimaste insolute. Sky, pertanto, ha sospeso nuovamente il servizio sul decoder dell'utente in data 14.12.2010. Nel frattempo era stata emessa altresì la fattura di dicembre con scadenza 31.12.2010. In data 27.12.2010 il sig. ha provveduto a corrispondere (...) l'importo complessivo di € 141 a saldo delle tre fatture sopra indicate. In data 28.12.2010 il servizio è stato ripristinato.

La richiesta del cliente, pertanto, deve ritenersi infondata in quanto la sospensione del servizio è stata disposta a seguito del mancato pagamento delle fatture emesse."

Il Corecom Puglia, a seguito della riattivazione del servizio da parte del gestore, emanava un provvedimento di rigetto della richiesta di provvedimento d'urgenza.

[Firma]



L'operatore, in fase di conciliazione, al fine di addivenire ad una composizione bonaria della controversia, si rendeva disponibile a stornare l'importo di Euro 25,80 richiesto con la fattura emessa il 05.01.2011 a titolo di penale per il reiterato ritardo nei pagamenti.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva in data 22.02.2011 con un verbale di esito negativo stante la mancata adesione al procedimento da parte di Sky.

Sulla scorta di tali premesse l'istante depositava formulario GU14 per la definizione della controversia chiedendo che venisse disposto:

- storno della penale per i ripetuti ritardi nei pagamenti;
- equo indennizzo per la sospensione del servizio;
- riconoscimento di € 250,00 per le spese di procedura.

Alle parti veniva comunicato l'avvio del procedimento e la data di convocazione per l'udienza di discussione con il relativi termini per il deposito di memorie e di rispettive repliche.

All'udienza di discussione del 20.07.2011 compariva per l'istante il proprio legale che si riportava integralmente a quanto dedotto nell'istanza introduttiva del procedimento ed insisteva per il riconoscimento dell'indennizzo per la sospensione del servizio avvenuta senza preavviso.

Per Sky Italia S.r.l. nessuno compariva

La controversia veniva decisa.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Il caso in esame ha ad oggetto la lamentata sospensione del servizio televisivo ritenuta ingiustificata perché effettuata senza preavviso.

La direttiva Agcom 278/04/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi televisivi a pagamento, all'art. 4 comma 2 ribadisce che i *"i servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni"* l'operatore può pertanto disporre la sospensione del servizio in caso di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso(art. 5 delibera Agcom 173/07/CONS).

Nel caso di specie la società Sky ha effettuato una arbitraria sospensione del servizio televisivo non rispettando il prescritto obbligo di preavviso, pertanto si ritiene equo dover applicare quanto prescritto dall'art. 12.3 della Carta Servizi Sky Italia S.r.l. *"In caso di interrotta visione di un canale pay tv edito da Sky, per causa ad essa imputabile, (esclusi gli eventi atmosferici, le interferenze ed altri fenomeni non controllabili da Sky), ove l'interruzione superi la durata di un'ora, l'Abbonato avrà diritto ad un indennizzo pari a 2 eventi pay per view; ove l'interruzione superi le 24 ore, l'Abbonato avrà inoltre diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio da lui acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione)."*

Con riferimento alla circostanza relativa all'addebito dell'importo di € 25,80 richiesto dalla società a titolo di penale per il reiterato ritardo nei pagamenti occorre all'uopo richiamare per via analogica le "Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della legge 40/2007", con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge.

Le precisazioni fatte dall' Authority in caso di applicazione di penale per recesso o di trasferimento di utenze si ritiene debbano essere estese anche al caso di specie avente ad oggetto l'applicazione di *"penale per il reiterato ritardo nei pagamenti"*.

Si ritiene, pertanto, che l'utente non debba versare alcun tipo di penale perché gli unici importi ammessi sono solo i costi giustificati degli operatori ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato dagli stessi gestori; inoltre i costi potranno essere addebitati solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornire comunque la prova.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto:

CONSIDERATO che la responsabilità per l' interruzione del servizio è ascrivibile solo ed esclusivamente alla società Sky Italia S.r.l.;





CONSIDERATO che la sospensione del servizio ha arrecato nocumento all'istante, Sig.

RITENUTO che all'istante, per il pregiudizio subito, vada riconosciuto l'indennizzo e il rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione), previsto in caso di interrotta visione del servizio, pari alla somma di € 23,50 (determinata considerando i 15 giorni di sospensione, dal 14.12.2010 al 28.12.2010), e moltiplicando per gli stessi la somma di € 1,56, pari ad 1/30 del canone mensile di € 47 relativo all'abbonamento del Sig. Lanza) così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto della società Sky Italia S.r.l.,

RITENUTO equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (centoeuro/00) stante la partecipazione dell'utente sia all'udienza fissata per l'esperimento del tentativo di conciliazione che a quella di discussione della controversia.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.
--

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 e succ. mod. ed int.,

Vista la L.G. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. _____ che la società Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Milano alla Via Monte Penice, n. 7 provveda a:

- stornare integralmente, al Sig. _____ la somma di € 25,80 (venticinque euro/80) applicata a titolo di penale per i reiterati ritardi nei pagamenti;
- liquidare in favore del Sig. _____ un indennizzo pari a due eventi pay per view;
- liquidare in favore del Sig. _____ il rimborso pari alla somma di € 23,50 (ventitreeeuro/50);
- liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (centoeuro/00).

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

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

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.



Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

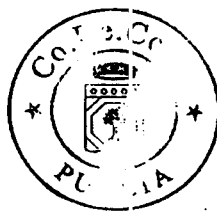
Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 5 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per 5 giorni all' Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.
Bari, 2011

Il Direttore

(Dott. Domenico Giotta)

La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Fe.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA

