



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 21 del registro delle determinazioni

OGGETTO: c/ SKY ITALIA S.r.l.
Definizione della controversia (GU14 n. 68/4660-11/2012Mas) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2012 addì 3 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 15/10/2012

AL 19/10/2012

Bari,

 / /

L'INCARICATO

Parrelli

[Handwritten signature]

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 delegate" 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 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 (prot. n. 20120005949) a cura del Sig.

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 (prot. n. 20120006093), con la quale il Corecom Puglia ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e ha convocato le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Preso atto della nota mail del 5.4.2012 di Sky (prot. n. 20120008162) con la quale la Società presentava memoria difensiva a supporto della propria posizione;

Udita la parte istante, come da verbale di audizione del 13.4.2012;

Vista la memoria istruttoria trasmessa dall'utente il 7.6.2012 (prot. n. 20120012422)

Rilevata la mancata comparizione delle parti alla successiva udienza fissata il 27.6.2012;

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

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

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. _____ nell'istanza introduttiva lamenta che:

- a) Nel gennaio 2011 aderiva ad una promozione semestrale "3 generi + sport + calcio" al costo mensile di € 29,99;
- b) Nel mese di aprile 2011 il servizio veniva sospeso per asseriti mancati pagamenti e riattivato dopo dieci giorni;
- c) A distanza di un mese, a fine maggio 2011, Sky senza preavviso interrompeva la fornitura del servizio;
- d) Nel giugno 2011 l'utente disdettava il contratto e restituiva gli apparati;
- e) Con istanza del 18.10.2011 (prot. n. 20110018607) il Sig. _____ esperiva il tentativo di conciliazione che si concludeva con esito negativo per mancata adesione di Sky al procedimento (verbale n. 859 del 23.2.2012 – prot. n. 20120003795);
- f) Sulla scorta di tali premesse, chiedeva l'intervento di questo Corecom e all'uopo depositava istanza di definizione della controversia (prot. n. 20120005949).

All'udienza di discussione del 13.4.2012 l'Operatore non compariva e il difensore del Sig. _____ chiedeva rinviarsi ad altra data, quindi fissata per il giorno 27.6.2012 alla quale nessuno partecipava.

Ai fini dell'approfondimento della controversia, questa Autorità disponeva – ex art. 18 comma 2 dell'allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons – l'acquisizione di documentazione a supporto delle rispettive posizioni e chiarimenti in ordine ai fatti, cui seguiva il riscontro da parte del solo utente.

Esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si dichiara irricevibile e pertanto non valutabile la documentazione trasmessa da Sky Italia S.r.l. a questo Ufficio con nota mail del 12.4.2012, risultando superato il termine per il

relativo deposito assegnato con la nota di avvio del procedimento: se ne dispone, pertanto, il relativo stralcio.

Nel merito, l'istante lamenta l'arbitraria sospensione del servizio senza preavviso per dieci giorni nell'aprile 2011 e dal 26.5.2011 al 30.6.2011, nonostante la regolarità dei pagamenti eseguiti rispettivamente:

- Il 12.3.2011: fattura n. scadente il 11.3.2011 di € 29,77;
- Il 14.4.2011: fattura n. scadente il 12.4.2011 di € 30,50.

A riprova di quanto sostenuto, il Sig. deposita estratto della carta postepay allo stesso intestata (periodo di riferimento 18.12.2010-25.7.2011) rilasciato e vidimato dall'Ufficio Postale di in data 27.4.2012.

A fronte del documentato pagamento da parte dell'istante, nulla contesta Sky che – non fornendo prova contraria – nella memoria difensiva depositata nel presente procedimento si limita a confermare la regolarità del proprio operato: *"Il servizio è stato sospeso in data 26/5/2011 unicamente e legittimamente per il mancato pagamento delle fatture relative ai canoni di abbonamento per un servizio fruito e non pagato (allegato n. 2: fattura n. - n. e n.)"*.

Ma non è tutto. Nessuna prova è stata fornita dall'Operatore neppure con riferimento al rispetto degli obblighi sullo stesso gravanti in merito al preavviso di sospensione del servizio.

Ed invero, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con Delibera 278/04/CSP «Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi televisivi a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. B) n. 2 della Legge 31 luglio 1997 n. 249» stabilisce all'art. 4, comma 2, che *"i servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione"*.

Tali disposizioni sono richiamate dalla stessa Carta dei servizi: *"Sky farà i propri migliori sforzi per offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione delle interruzioni indipendenti da Sky o dovute da interventi di manutenzione, riparazione, ampliamento o miglioramento del servizio stesso e, comunque, in tali ultimi casi porrà in essere tutte le misure necessarie per ridurre il tempo di interruzione ed arrecare il minor disagio possibile"*.

Con riferimento alla sospensione amministrativa del servizio, l'art. 5 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di comunicazioni elettroniche e utenti di cui all'allegato A alla delibera n. 173/07/Cons precisa che *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. Ai fini del comma precedente:*

a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura".

Le suddette delibere risultano disattese nel caso di specie: in effetti, nel corso del presente procedimento Sky – a fronte di quanto dichiarato e prodotto dall'utente anche in sede di integrazione istruttoria disposta ex art. 18 comma 2 dell'allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons – non ha

assolto all'onere di provare di aver informato l'utente della sospensione del servizio né che la stessa sia stata disposta a causa di ripetuti ritardati o mancati pagamenti.

Sul punto, appare opportuno ricordare l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sent. n. 13533/01): *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Tutto ciò premesso, in considerazione di quanto sopra esposto, all'esito delle risultanze istruttorie, vista la documentazione in atti attestante il pagamento le fatture oggetto di contestazione (ad eccezione della n. del 5.7.2011 di € 78,17) e in assenza di prova contraria e di congruo preavviso, si ritiene che la sospensione del servizio lamentata dall'utente ad aprile 2011 per la durata di dieci giorni e nel periodo 26.5.2011-30.6.2011 (data di risoluzione del contratto per intervenuta disdetta contrattuale) sia avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti e comunque in assenza di preavviso.

Va pertanto accolta la domanda di liquidazione di indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/Cons per 45 giorni, per complessivi € 337,50 (trecentotrentasette/50).

Con riferimento alla richiesta di annullamento delle fatture emesse e non pagate, si precisa che Sky nella memoria difensiva 5.4.2012 dichiara di aver già rinunciato al proprio credito.

Non può trovare invece accoglimento la domanda di rimborso delle fatture n. del 5.3.2011 di € 29,77 e n. del 5.4.2011 di € 30,50 riferite ai mesi di marzo e aprile 2011 di regolare fruizione dei servizi Sky.

Nulla infatti deduce l'utente in ordine all'asserito malfunzionamento né documenta attraverso reclami sporti all'Operatore.

Infine, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo formulato a mezzo raccomandata a/r del 20.5.2011 (ricevuta da Sky il 26.5.2011), atteso che l'Operatore riscontrava la suddetta missiva con successive note 7.6.2011 e 27.6.2011, in atti, nei termini e nei modi di cui all'art. 8.2 della Carta Servizi Sky: *"Sky garantirà la definizione dei reclami entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, informando l'Abbonato tramite comunicazione scritta o telefonata all'esito del reclamo"*.

Da ultimo, stante il combinato disposto della Delibera Agcom 529/09/Cons e dell'art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/Cons, rilevato che l'istante ha partecipato al procedimento di definizione della controversia, si dispone la liquidazione della somma di € 50,00 (cinquanta/00).

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.R. n. 6/2007;

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

DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata: Sky Italia S.r.l., con sede in Milano alla Via Monte Penice n. 7, è tenuta a:

- 1) Regularizzare la posizione amministrativa-contabile del Sig. _____ e per l'effetto stornare la posizione debitoria relativa al contratto contraddistinto dal codice cliente n. _____ e a ritirare a propria cura e spese la pratica dalla società incaricata del recupero del credito;
- 2) Corrispondere al Sig. _____ l'indennizzo per sospensione servizio pari ad € 337,50 (trecentotrentasette/50);
- 3) Corrispondere altresì al Sig. _____ l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCOM n. 173/07/CONS.

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. 05 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

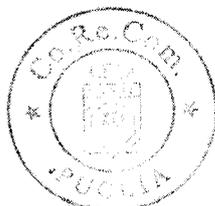
Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 3 settembre 2012

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 della A.A.R. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA