



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 23 del registro delle determinazioni

OGGETTO:

c/ SKY ITALIA S.r.l.

Definizione della controversia (GU14 n. 84/4755-11/2012Mas) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2012 addì 12 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, 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

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. 20120006669) 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. 20120006823) 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 delle memorie difensive del 13.4.2012 (prot. n. 20120008430) depositate dall'utente;

Udita la parte istante, come da verbale di audizione del 27.4.2012 e 27.6.2012;

Rilevata la mancata comparizione del Gestore alle udienze per la discussione della controversia;

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 mese di maggio 2010 accettava una proposta contrattuale relativa alla fornitura di servizi di tv a pagamento con l'Operatore Sky Italia S.r.l. al costo di € 29,00 mensili;
- b) In prossimità dello scadere del primo anno e onde evitare l'applicazione della tariffa "piena" di € 47,00 mensili contattava il *call center* al fine di disdire il contratto;
- c) In quell'occasione, le parti concordavano il mantenimento delle condizioni tariffarie originarie (€ 29,00 al mese) e la riduzione dei servizi televisivi offerti;
- d) Ciò nonostante, per i mesi di maggio e mese giugno 2011, l'Operatore addebitava la somma di € 81,22 in luogo dei complessivi € 58,00;
- e) Pertanto il Sig. sporgeva reclamo al servizio clienti Sky, chiedendo la ripetizione di quanto pagato in eccesso e nel contempo manifestava la volontà di disdire con effetto immediato il contratto;
- f) Con fattura n. del 5.8.2011 di € 97,48 Sky Italia S.r.l. addebitava i canoni riferiti ai mesi di agosto e settembre 2011;
- g) Con raccomandata a/r del 27.9.2011 l'istante - a mezzo del proprio difensore - reiterava le proprie richieste e confermava la volontà di non proseguire il rapporto contrattuale;
- h) Con fax del 18.10.2011 Sky Italia S.r.l. riscontrava il reclamo e proponeva lo storno della somma di € 57,60 rimasta impagata;
- i) Non ritenendo soddisfacente la ridetta proposta, l'utente esperiva il tentativo di conciliazione dinanzi il Corecom Puglia con istanza del 25.10.2011 (prot. n. 20110018906);
- j) Nelle more, con nota del 23.1.2012 Sky sollecitava il pagamento dell'importo di € 63,47, comprensivo delle spese per il recupero del credito;
- k) Con nota del 22.2.2012 l'Operatore comunicava all'utente di aver rinunciato al proprio credito e pertanto di aver ritirato la pratica dalla società di recupero crediti;



l) Il procedimento di conciliazione si concludeva con esito negativo per mancata adesione di Sky al procedimento (verbale n. 855 del 23.2.2012 – prot. n. 20120003791);

m) Pertanto, con istanza GU14 (prot. n. 20120006669 del 27.3.2012) il Sig. chiedeva l'intervento di questo Corecom ai fini della definizione della controversia in via amministrativa, domandando la ripetizione della somma di € 23,22 oltre interessi sino al soddisfo, la liquidazione di un equo indennizzo e il rimborso delle spese legali.

Questo Ufficio avviava il procedimento, concedendo termine produrre memorie difensive, e fissava udienza per la discussione della controversia.

Su richiesta di Sky Italia S.r.l., l'adunanza del 27.4.2012 veniva rinviata ad altra udienza (27.6.2012) alla quale partecipava solo il difensore del Sig.

In pari data, Sky trasmetteva proposta di definizione transattiva della controversia (prot. n. 20120014131).

In difetto di accordo tra le parti, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si dichiarano inammissibili le richieste formulate dall'utente nell'istanza introduttiva del presente procedimento e nel corso delle udienze di discussione del 27.4.2012 e 27.6.2012 di *"indennizzo per mancata partecipazione di Sky al procedimento obbligatorio di conciliazione e per i disagi procurati anche dai continui contatti del call center, pari ad € 500,00"*, nonché di condanna dell'Operatore al pagamento delle sanzioni di cui all'art. 12 del D.Lgs. 22 maggio 1999 n. 185.

Infatti, ai sensi dell'art. 19 comma 4 *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare i rimborsi di somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*; pertanto, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto e dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Del resto, resta salvo il diritto dell'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

Parimenti inammissibile si rivela la domanda di liquidazione delle spese legali (*"pagamento di onorari, diritti e spese per l'esperimento del tentativo di conciliazione e del presente procedimento, in favore dell'avvocato antistatario, oltre iva e cap"*), stante il disposto delle Delibere Agcom 173/07/Cons e 529/09/Cons a norma delle quali *"nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*.

Nel merito, il Sig. lamenta l'addebito della somma di € 23,22 pagata in eccesso rispetto alle condizioni contrattuali pattuite.

In particolare, nella memoria difensiva depositata ex art. 16 comma 2 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e l'istante – a mezzo del proprio difensore – precisa che a seguito di accertamenti sul conto corrente bancario verificava l'addebito del complessivo importo di € 81,22 riferito alle fatture dei mesi di maggio e giugno 2011 rispettivamente pari ad 34,22 e ad € 47,00 piuttosto che della minor somma mensile concordata di € 29,00.

Pertanto, contestava l'addebito sporgendo reclamo telefonico al *call center* della Società, comunicava la volontà di recedere dal contratto e, nel contempo, revocava l'addebito in banca onde impedire ulteriori prelievi dal conto corrente.

Successivamente, chiedeva l'annullamento delle fatture emesse per i mesi luglio, agosto e settembre 2011, rimaste insolute.

Nel corso del presente procedimento Sky Italia S.r.l. nulla ha dedotto né documentato, ex art. 1218 c.c., circa la legittimità degli addebiti contestati, oltre che relativamente alla corretta gestione dell'abbonato e al rispetto degli obblighi informativi sullo stesso gravanti in virtù delle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

Sul punto, l'Authority ha più volte ribadito che *"la bolletta in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (Delibera AGCOM 10/05/CIR).

Consolidato in tal senso è altresì l'orientamento giurisprudenziale formatosi in materia (*ex pluribus*, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006), a norma del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437): pertanto *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione nel suo ammontare da parte dell'utente"* (così Cass. Civ. sez. III 28 maggio 2004 n. 10313).

Ed ancora, le Sezioni Unite della Suprema Corte (sent. n. 13533/01) insegnano: *"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 delle fatture oggetto di contestazione e in assenza di prova contraria, si dispone il rimborso in favore dell'istante della somma contestata pari ad € 23,22 (ventitre/22).

Nel contempo, va riconosciuto al Sig. _____ l'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/Cons - *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione della controversia tra utenti e operatori* - nei casi di applicazione di profili tariffari non richiesti, per il periodo di fatturazione maggio e giugno 2011 contestato dall'utente, come di seguito contabilizzato: gg. 61 x € 1,00 = € 61,00.

* Per completezza, si precisa che nel corso del presente procedimento l'Operatore ha comunicato (cfr. nota mail Sky del 26.6.2012) di aver regolarizzato la situazione amministrativa dell'utente e quindi annullato tutte le fatture emesse e rimaste insolute.

Infine, con riferimento alle spese di procedura, il combinato disposto della Delibera Agcom 529/09/Cons e dell'art. 19, comma 6 dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons sancisce che con la definizione della controversia possono essere liquidate solo spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità; pertanto, tenendo conto 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 dal Sig. _____, l'Operatore Sky Italia S.r.l., con sede in Milano alla Via Monte Penice n. 7, è tenuto a:

- 1) Rimborsare al Sig. _____ la somma di € 23,22 (ventitre/22);
- 2) Corrispondere in favore del Sig. _____ l'indennizzo ex art. 8 comma 2 della delibera Agcom 73/11/Cons, pari ad € 61,00 (sessantuno/00);
- 3) Corrispondere altresì al Sig. _____ l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso spese del procedimento.

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.

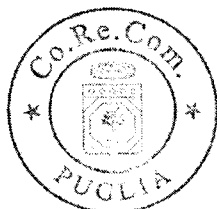
Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) facciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

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, 12 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 del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA