



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 26 del 26/7/2011

Oggetto: Definizione della controversia: c/ SKY ITALIA S.R.L.

L'anno 2011 addì 26 del mese di luglio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Giuseppe Giacobozzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

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 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 a 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



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni



*modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

Premesso che:

-con istanza GU14 (prot. n. 20110003775 del 02.03.2011) il sig. _____, titolare del contratto avente codice cliente _____, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia s.r.l.;

-con nota del 25.3.2011 (prot. n. 20110005107) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12.5.2011 e concedendo alle stesse termini fino al 5.5.2011 per il deposito di memorie e/o documenti;

- il gestore provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 02.05.2011 con la quale chiedeva il rigetto di tutte le istanze proposte e formulava proposta di bonario componimento della vicenda;

- all'udienza del 12.5.2011, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, compariva solo l'utente;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

Il sig. _____, in data 19.9.2009, aderiva alla promozione proposta dalla società Sky Italia s.r.l. relativa alla visione dei pacchetti "Mondo Sky+cinema+calcio" (contratto avente codice cliente _____), a fronte del corrispettivo mensile di €56,00. Tale promozione prevedeva, in buona sostanza, uno sconto relativo al canone di abbonamento dei primi quattro mesi, pari ad €175,00 e un ulteriore sconto di €142,91 per l'installazione "pronto Sky". La modalità di pagamento concordata, prevedeva l'addebito mensile dell'abbonamento su conto corrente intestato all'utente; all'atto della sottoscrizione del predetto contratto, avvenuta presso un rivenditore autorizzato, l'utente versava a titolo di anticipo l'importo di €29,00 e, in quella sede, riceveva dall'agente ampie rassicurazioni che, in caso di recesso anticipato, non sarebbe stato addebitato alcun costo a titolo di penale.

In data 23.2.2010, l'utente comunicava a mezzo raccomandata, formale recesso con effetto immediato, dal contratto chiedendo la cessazione dei relativi servizi erogati dal gestore; tale raccomandata perveniva alla società in data 1.3.2010.

Nonostante la ricezione della raccomandata di disdetta, il gestore provvedeva comunque ad emettere, in data 5.3.2010, la fattura n. 453036275 dell'importo di € 56,00 relativa al periodo 1.3.2010-30.3.2010; tale fattura rimaneva impagata.

Successivamente, pervenivano all'utente la fattura n. 454044416 per l'importo complessivo di €300,00 richiesto a titolo di "Costo acquisto parabola e servizio installazione pronto Sky" per €142,91 e "Addebito per recesso anticipato dei servizi scontati fruiti" per €157,09.

L'ultima fattura pervenuta all'utente è la numero 461342899 dell'importo di €200,00 richiesto a titolo di "penale decoder Sky HD".

L'utente provvedeva a contestare tali importi al servizio clienti dedicato, senza ottenere alcuna delucidazione in merito alle contestazioni avanzate.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente -per il tramite dell'avv. _____ - avviava in data 11.11.2010 presso il Corecom Puglia procedura di conciliazione, che si concludeva in data 14.12.2010 con un verbale di esito negativo (verbale n. _____/2010) per mancata adesione del gestore alla procedura conciliativa.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Successivamente, in data 2.3.2010, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Sky Italia s.r.l. a provvedere allo storno integrale della posizione debitoria, al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti; il tutto, oltre ad un equo indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e al riconoscimento delle spese di procedura.

La società Sky Italia s.r.l. ha provveduto ad inviare nei termini assegnati, la propria memoria difensiva completa di relativa documentazione, ma non ha presenziato all'udienza del 12.5.2011.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 12.5.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) con propria memoria difensiva inviata a mezzo fax in data 2.5.2011, il gestore confermava la correttezza degli importi fatturati a titolo di penali e, *pro bono pacis*, si dichiarava: *"..disponibile – a fronte del pagamento in favore di Sky di €178,00 a saldo e stralcio di ogni nostra pretesa e alla restituzione dei materiali di proprietà di Sky, a rinunciare al recupero del credito residuo pari ad €378,00 oltre spese."*

b) l'utente, per il tramite del suo rappresentante avv. ..., si riportava alle richieste contenute nell'istanza di definizione della controversia precisando che la proposta transattiva, di cui alla memoria difensiva, non poteva essere accettata: *"atteso che la contestazione riguarda esclusivamente penali per recesso anticipato che, ai sensi del decreto Bersani, non devono essere corrisposte in quanto trattasi di costi non giustificati. Il riferimento alla promozione di cui avrebbe beneficiato il consumatore non rappresenta di certo la giustificazione di spesa sostenuta da Sky, ai fini della successiva richiesta di penali."*

c) la società Sky Italia s.r.l. non ha presenziato all'udienza del 12.5.2011.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

a) In ordine alla fattura emessa a seguito di recesso.

Con l'invio della raccomandata di recesso, pervenuta al gestore in data 1.3.2010, l'utente chiedeva l'immediata dismissione dei servizi erogati dalla società.

Nonostante tale esplicita volontà, il gestore in data successiva, e precisamente il 5.3.2010, emetteva comunque la fattura relativa al periodo 1.3.2010 – 30.3.2010 per complessivi €56,00. Tale fattura è rimasta impagata.

Il gestore nella sua memoria difensiva si limita ad affermare, senza fornire prova alcuna in merito, che il servizio è stato regolarmente erogato e quindi usufruito fino alla data di definitiva cessazione del contratto e che, pertanto, le somme fatturate sono dovute.

Tuttavia, giova ricordare come in giurisprudenza sia ormai pacifico che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Essa è solo un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo conoscenza e convincimento del gestore telefonico.

Per tali motivi e tenuto conto che l'emissione della fattura di cui trattasi è successiva al ricevimento della raccomandata di recesso, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno della fattura n. 453036275 dell'importo di € 56,00.

b) In ordine allo storno delle penali.

A seguito della risoluzione anticipata del rapporto contrattuale, il gestore ha dapprima emesso la fattura n. fattura n. 454044416 per l'importo complessivo di €300,00 richiesto a titolo di "Costo acquisto parabola e servizio installazione pronto Sky" per €142,91 e "Addebito per recesso anticipato dei servizi scontati fruiti" per €157,09.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Successivamente, ha provveduto ad emettere la fattura n. 461342899 dell'importo di €200,00 richiesto a titolo di "penale decoder Sky HD".

In tema di penali per recesso anticipato vi è da rilevare che, al fine di favorire la concorrenza, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio e facilitare il confronto tra le offerte presenti, la legge 40/2007 ha introdotto rilevanti novità in favore dei consumatori-utenti al fine di garantire maggiore trasparenza delle tariffe e tutela nei contratti conclusi con operatori telefonici, televisivi e servizi internet.

Non a caso il cd decreto Bersani -bis (decreto legge 7/2007 convertito nella l. 40/2007), all'art. 1 co. 1 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo del preavviso.

Inoltre, l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento è senza vincoli contrattuali e l'eventuale previsione di un termine minimo di durata è vincolante solo per l'operatore, con la conseguente nullità delle clausole difformi.

Non solo. Il trasferimento o, come nel caso che ci occupa, il recesso, devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici addebiti ammessi sono relativi alle "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per le quali sia dimostrabile un costo pertinente sopportato dal gestore per procedere alla disattivazione dell'utenza telefonica.

Al fine di chiarire la portata interpretativa della disposizione normativa, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom, ha adottato le Linee Guida (pubblicate in data 28.6.2007) esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1 commi 1 e 3, della medesima legge.

L'Agcom ha precisato che: *"già dalla semplice lettura del contratto, l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso l'utente non deve versare alcuna "penale" comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi degli operatori".*

Questi ultimi, pertanto, possono porre a carico dell'utente solo quei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio e tale spesa deve essere dagli stessi dimostrabile.

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 fornirne comunque la prova"*.

Ebbene, le fatture in questione si riferiscono a somme dovute per recesso anticipato dei servizi scontati fruiti, costo acquisto parabola e penale per decoder Sky HD, somme per le quali l'operatore non ha dato prova in conformità al disposto normativo, né, tantomeno, ha fornito prova dei costi sostenuti per la disattivazione dei servizi.

In proposito, appare condivisibile quanto sostenuto dal legale dell'utente, per il quale il riferimento alla promozione di cui avrebbe beneficiato il consumatore non rappresenta, di certo, la giustificazione di spesa sostenuta da Sky ai fini della richiesta di penali. In condizioni normali, se cioè l'utente non avesse sottoscritto un contratto in promozione, avrebbe pagato regolarmente la parabola e l'eventuale servizio di installazione.

Pertanto, alla luce delle disposizioni normative di cui al cd Decreto Bersani e delle linee guida emanate dall'Agcom, perde rilievo la previsione di cui all'art. 4.2 e 4.3 della carta servizi Sky a norma della quale: *"in caso di recesso anticipato prima della scadenza di ciascuna annualità del contratto, Sky avrà diritto di chiedere all'Abbonato il rimborso di eventuali sconti di cui abbia beneficiato l'Abbonato"* e ancora *"Sky potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni sugli importi dovuti al mantenimento, da parte dell'abbonato del Contratto per una durata determinata"*.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Alla luce di quanto sin qui esposto e con specifico riferimento alla richiesta avanzata dall'utente con l'istanza di definizione della controversia, si ritengono non dovute le somme addebitate a titolo di penali per recesso anticipato e restituzione del decoder Sky HD. Il gestore, pertanto, sarà tenuto a stornare integralmente le fatture n. 454044416 per l'importo complessivo di €300,00 richiesto a titolo di "Costo acquisto parabola e servizio installazione pronto Sky" per €142,91 e "Addebito per recesso anticipato dei servizi scontati fruiti" per €157,09 e la n. 461342899 dell'importo di €200,00 richiesto a titolo di "penale decoder Sky HD".

Il gestore sarà tenuto, altresì, a ritirare a propria cura e spese la pratica dalla società di recupero crediti.

c) in merito alla richiesta di indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

Questa autorità non ritiene che sussistano i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

La domanda dell'utente dovrà, pertanto, essere rigettata.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente.

Pertanto, considerato che:

- si deve ascrivere esclusivamente alla società Sky Italia s.r.l. la responsabilità di non aver tempestivamente gestito il recesso esercitato dell'utente;
- si deve ascrivere esclusivamente alla società Sky Italia s.r.l. la responsabilità di non aver provato la correttezza degli importi fatturati a titolo di penali;
- si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato alla sola udienza di discussione.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

La società SKY ITALIA S.R.L., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativa contabile del cliente mediante lo storno delle somme fatturate per la visione dei pacchetti Mondo Sky+Cinema+Calcio oltre a quelle fatturate a titolo di penali come di seguito specificate:

- € 56,00 relativamente alla fattura n. 453036275 emessa in data 5.3.2010;
- € 300,00 relativamente alla fattura n. 454044416 emessa in data 5.4.2010;
- € 200,00 relativamente alla fattura n. 461342899 emessa in data 5.11.2010;

2) annullare, a propria cura e spese, la pratica di recupero del credito;

3) corrispondere al sig. _____, l'importo di Euro **50,00 (cinquanta/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Comunicazioni
Comunicazioni

E' fatta salva la possibilità per l'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.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

L'Istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Maria Zingaro

Il Presidente

(Sen. Giuseppe Giacobazzo)

Giuseppe Giacobazzo

La presente copia composta
di n° 6 (sei) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dot. Domenico GIOTTA