



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 26 del registro delle determinazioni

OGGETTO: [REDACTED] c/ SKY ITALIA (GU14 21/4129-11/2012 Sch) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2012 addì 26 del mese di ottobre nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40 – 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;

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 26/10/2012
AL 02/11/2012

Bari,

1/1

L'INCARICATO

Flavio

M

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 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, a cura del Sig. [redacted], (prot. n. 20120001811) con la quale veniva richiesto l'intervento del Corecom Puglia per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA;

Vista la nota del 16.02.2012 (protocollo n. 20120003406) a cura del responsabile del procedimento, con la quale questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'art.15 della Delibera Agcom 173/07/CONS, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia il 26.03.2012 e concedendo i prescritti termini per la presentazione di eventuali memorie difensive e relative repliche;

Visto il verbale di udienza del 26.03.2012 (prot. 20120006527);

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del responsabile dell'istruttoria Avv. Anna Paola Schilardi;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 26.03.2012 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

In data 15.12.2005 il Sig. [redacted] sottoscriveva con la società SKY ITALIA una richiesta di abbonamento (cod. cl. [redacted]) di durata annuale, con l'offerta Pronto Sky-Standard, con addebito diretto su conto corrente bancario.

In data 19.1.2011 l'utente chiedeva a mezzo fax la riduzione del pacchetto di abbonamento da euro 39,00 ad euro 29,00, con eliminazione della channel News e Musica. Non avendo ricevuto immediato riscontro a tale nota, il Sig. [redacted] in data 10.3.2011 provvedeva ad effettuare i pagamenti dei canoni relativi ai mesi Gennaio, Febbraio, Marzo e Aprile al prezzo di euro 39,00 anziché di euro 29,00.

Successivamente, in data 14.3.2011, il Sig. [redacted] inviava nuovo fax con il quale richiedeva per il pagamento dei suddetti canoni di abbonamento il rimborso di euro 40,00. La società SKY, in data 04.04.2011, riscontrava le richieste dell'utente mediante l'emissione di una nota di credito n.203826697, pari ad euro 58,36, e contestualmente inviava la fattura relativa al canone di Aprile 2011.

Ed ancora, l'utente riceveva fattura n. 204906885 con scadenza 31 maggio 2011 per il bimestre maggio- giugno, nella quale Sky richiedeva la somma di euro 31,16 rinvenienti dalla differenza tra il costo della bolletta pari ad euro 59,50 ed il credito precedente di euro 28,34, che l'utente provvedeva a saldare in data 25.06.2011 mediante bollettino postale con il pagamento dell'importo di euro 20,00.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente depositava istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20110016094 dell' 11.10.2011), conclusosi con verbale di esito negativo n. 4712/2011 del 28.11.2011 (prot. n. 20110019615), stante la mancata adesione di SKY ITALIA al procedimento.

Successivamente, in data 20.01.2012, il Sig. [redacted] decideva di incardinare presso il Co.Re.Com Puglia procedimento di definizione della controversia (prot. n. 20120001811 del 24.01.2012), chiedendo a questa Autorità di disporre la corresponsione di un "indennizzo per l'immotivata interruzione del servizio a far data dal 29.7.2012, di un indennizzo per la nota di credito ingannevole dell'aprile 2011, per l'illecita fattura relativa al canone di Aprile 2011 (già pagata nel mese di marzo), per il mancato riscontro ai reclami inviati in data 19.01.2011 e in data 14.03.2011, oltre al rimborso delle spese di procedura".

All'udienza di discussione fissata per il giorno 26.03.2012, rilevata l'assenza ingiustificata della società SKY, il Sig. [redacted] si riportava integralmente alla propria istanza introduttiva, nonché alle memorie depositate in data 20.3.2012 (prot. n. 20120006530), ribadendo tutte le contestazioni ivi contenute.

In data 19.03.2012 (prot. n. 20120006529) SKY depositava le proprie memorie nelle quali precisava quanto segue: ".....la sospensione del servizio è intervenuta in data 29.07.2011 a causa di un mancato/ritardato pagamento. Ed infatti il Sig. [redacted], in data 19.01.2011, chiede la variazione del pacchetto di abbonamento; a norma delle Condizioni Generali di abbonamento una diminuzione del pacchetto di abbonamento (downgrade) è efficace a partire dal rinnovo contrattuale, che nel caso di specie era dal 01.01.2012. Inoltre, se anche il Sig. [redacted] avesse chiesto una variazione ad effetto immediato, questa avrebbe avuto efficacia trascorsi 30 giorni. Ora, avendo il Sig. [redacted] effettuato il pagamento in data 10.3.2011 (avendo così saldato la fattura n. 200552161 di euro 78,77 relativa ai canoni di Gennaio e Febbraio e avendo, invece, pagato regolarmente la fattura n. 202745812 di euro 78,77 con competenza Marzo e Aprile) SKY, quindi, per recepire la richiesta di downgrade, avrebbe potuto solo emettere delle note di credito dell'importo pagato in eccedenza. Ebbene la società ha esattamente fatto ciò.

In data 05.04.2011 ha emesso infatti la nota di credito n. 203826697 di euro 58,36; tale credito è stato utilizzato per saldare totalmente la fattura n. 203837082 di euro 30,02 e parzialmente la fattura n. 204906885 (Maggio-Giugno 2011) di euro 59,50. Pertanto, quest'ultima doveva essere saldata per l'importo di euro 31,16 entro il 31.05.2011. Orbene, l'unico pagamento eseguito dal Sig. [redacted], successivo a quello del 10.3.2011 è stato quello effettuato in data 25.6.2011 di euro 20,00". Inoltre, anche la fattura successiva n. 207042721 di euro 59,50 scaduta il 31.07.2011 non è stata saldata, pertanto al momento della sospensione del servizio, il Sig. [redacted] presentava un insoluto di euro 70,66. Infine, è da rilevare che la società SKY ha provveduto comunque a rinunciare al recupero del credito pari ad euro 70,66 come comunicato con raccomandata".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si dichiarano inammissibili le richieste formulate dal Sig. [redacted] nell'istanza introduttiva del presente procedimento di "un indennizzo per le molteplici, persecutorie richieste di pagamento illecite, e di penali estorsive, di un indennizzo per la nota di credito ingannevole e l'illecita fattura relativa ad Aprile 2011, già pagata nel mese di Marzo".

Tali domande esulano, infatti, dalle competenze dell'Autorità, la quale, per espresso disposto dell'art.19, comma 4, della delibera 173/07/Cons, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza (...) può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Fatte queste preliminari considerazioni di merito, al termine di un attento esame della documentazione acquisita agli atti, la scrivente Autorità ritiene ugualmente non ammissibile la richiesta formulata dall'istante relativa all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Ed infatti, tanto il fax inviato dal Sig. [redacted] in data 19.1.2001 contenente la richiesta di riduzione del pacchetto di abbonamento, quanto quello successivo del 14.3.2012, avente ad oggetto la

richiesta di rimborso di euro 40,00, non sono da intendersi reclamo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

E comunque, si precisa, che il gestore ha riscontrato le richieste dell'utente, recependo tanto la domanda di downgrade, nonostante - lo si ribadisce - "*a norma delle a norma delle Condizioni Generali di abbonamento una diminuzione del pacchetto di abbonamento (downgrade) è efficace a partire dal rinnovo contrattuale, che nel caso di specie era dal 01.01.2012*"...o comunque "*trascorsi 30 giorni*", quanto la richiesta di rimborso attraverso l'emissione della nota di credito dell'importo pagato in eccedenza.

Infine, in merito all'interruzione del servizio e alla relativa richiesta di indennizzo, occorre precisare che di fronte all'illegittima sospensione del servizio che la società Sky ha operato nel luglio 2012, in evidente violazione dell'art. 5, comma 1 e 2 lett. a e b, della Delibera 173/07/Cons, l'utente non ha mai manifestato la volontà di risolvere la problematica lamentata.

Il Sig. [REDACTED], infatti, non si è avvalso, né nel corso della fase di conciliazione né in quella di definizione della presente controversia, degli strumenti messi a disposizione per la riattivazione del servizio (procedimenti di urgenza ex art. 5 della Delibera 173/07/Cons), né tantomeno lo ha fatto in risposta alla nota del 07.09.2012, con cui l'operatore motivava l'interruzione del servizio con "*l'esistenza di uno scoperto di euro 11,16 invitandolo contestualmente ad effettuare al più presto il saldo presso una ricevitoria SISAL*", non fornendo, pertanto, a questa Autorità gli strumenti per valutare il periodo di sospensione della visione dei contenuti Sky.

Tutto ciò premesso, considerato, però, che la società Sky, operando la suddetta sospensione, ha comunque cagionato un pregiudizio in capo all'utente, si ritiene di dover in via equitativa riconoscere al Sig. [REDACTED] un indennizzo che, ai sensi dell'art. 84, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche, dell'art. 11, comma 2 della Delibera 179/03/CSP, nonché dell'art. 19, comma 6, della Delibera 173/07/Cons soddisfi il requisito dell'equità e, pertanto, tenga indenne l'istante dal disagio sopportato, rispettando il principio di proporzionalità, inteso quale corrispondenza dell'indennizzo erogato rispetto al pregiudizio subito.

Nella fattispecie *de qua*, tenuto conto della circostanza che la società Sky ha comunque rinunciato nel dicembre 2011 al recupero del credito di euro 70,66 con raccomandata a/r n. 14694726161-6, tale indennizzo viene quantificato nell'importo di euro 60,00, ovvero pari ad un bimestre del canone di abbonamento fatturato dalla società Sky a seguito della rideterminazione del contratto.

Tanto considerato,

- si ritiene che l'operatore corrisponda in via equitativa la somma di euro 60,00;
- si ritiene inoltre di disporre che il gestore provveda a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente mediante lo storno di eventuali fatture emesse e non pagate;
- infine, stante la partecipazione dell'utente alla sola fase di definizione della controversia, si ritiene equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS a norma del quale "*nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

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 parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED], che la società SKY ITALIA S.r.l., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in (20138) Milano, Via Monte Penice, n. 7 provveda a:

- 1) liquidare in favore del Sig. [REDACTED] la somma di € 60,00 (sessanta/00);
- 2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente mediante lo storno di eventuali fatture emesse e non pagate
- 3) liquidare, altresì, in favore del [REDACTED] l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per rimborso spese di 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 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) 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, 26.10.2012



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

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)