

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DELLA P.P.
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSA"
DELEGATA DAL DIRETTORE

*Attesto che copia del presente
atto ai sensi e per gli effetti
dell'art. 6 - comma 5 - della
L. n. 7/97 è stato affisso
in un luogo del Consiglio per
dieci giorni consecutivi.*

dal 30/2/2015
al 3/3/2015

N. 10 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

IN SPUNTA

OGGETTO: A) C/ SKY ITALIA S.r.l.

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 260/4073/2012 DIC) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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'Accordo quadro tra l'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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Vista la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

Vista l'istanza dell'utente Angiulli Vito presentata in data 09/10/2012 :

Visti gli atti del procedimento:

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. _____ intestatario di un contratto con la società Sky Italia S.r.l. per la fornitura di servizi televisivi a pagamento, recante codice cliente n. 4324016, attraverso il formulario GU14 lamentava la mancata attivazione da parte della società resistente del nuovo servizio "Sky on demand".

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiarava quanto segue:

a) Il sig. _____ aderiva ad una promozione pubblicizzata dalla società che prevedeva, per gli abbonati Sky da oltre un anno, la fruizione gratuita del servizio " Sky on demand". L'utente tentava, attraverso il servizio on line "Fai da te", l'attivazione della promozione ma, una volta introdotte le proprie credenziali, la funzione non risultava attivabile.

b) Lo stesso, in data 30.06.2012 e successivamente in data 01.07, 02.07, 04.07, 06.07, 11.07, 12.07.2012, contattava il numero a pagamento Sky 199.100.400 al fine di poter comprendere i motivi della mancata attivazione del servizio. I reclami inoltrati, però, non sortivano alcun effetto positivo.

Il sig. Angiulli apprendeva dapprima attraverso un messaggio da parte dell'operatore Sky inviato sul decoder e, successivamente, attraverso un operatore del call center dell'esistenza di problemi amministrativi che ostavano all'attivazione del servizio.

c) L'utente rappresentava che nelle ultime telefonate al call center (datate 06.07, 11.07, 12.07.2012) gli veniva comunicato che "il problema era in lavorazione presso il reparto amministrativo e che sarei stato contattato entro 48 ore".

Nulla accadeva.

In base a tali premesse, la parte istante rassegnando le proprie conclusioni chiedeva:

- i) avvio immediato del servizio " Sky on demand";
- ii) rimborso dei costi delle infruttuose chiamate al numero 199.100.400;
- iii) rimborso dei danni derivanti dalla mancata fruizione degli spettacoli e dal fatto che un'eventuale adesione ad altro servizio di diffusione televisiva a pagamento, peraltro più economico, avrebbe consentito.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l. rimaneva silente non aderendo né al tentativo di conciliazione né a quello di definizione.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia "esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata, in base al criterio di

efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

Quanto alle spese sostenute dall'utente riferite alle telefonate che ha dovuto inoltrare al Call Center della società Sky Italia le stesse non possono essere riconosciute non avendo fornito l'utente la prova dell'effettivo esborso.

Alla luce di quanto esposto e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte.

In primo luogo va evidenziato che in ordine all'onere della prova, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama l'assunto più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Considerato pertanto che Sky non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente, sulla base dell'istruttoria procedimentale si deve ritenere assolto l'onere della prova a carico dell'utente e si ritengono pertanto confermati i fatti denunciati dallo stesso. In relazione a ciò, potendo il Corecom disporre rimborsi o indennizzi ai sensi dell'art. 84, c. 1 del d.lgs 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e dell'art. 11, c. 4 della delibera 173/07/Cons, è doveroso ed equo affermare il diritto del sig. Angiulli a vedersi riconosciuto un indennizzo.

In merito alla quantificazione dell'indennizzo, nel caso di specie, si ritiene opportuno attenersi ai principi secondo cui gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e secondo l'art. 11, comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP, devono essere "proporzionati al pregiudizio arrecato" per cui gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli originate dalle loro condotte.

In applicazione di tali principi, considerato che l'utente lamenta sostanzialmente la mancata attivazione di un servizio accessorio gratuito, considerando il comportamento della società Sky Italia S.p.a. che non ha mai fornito al sig. . alcuna risposta in ordine alle doglianze dallo stesso sollevate, anche con i ripetuti reclami inoltrati al Servizio Clienti, appare ragionevole riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della Allegato A alla delibera 73/11/Cons, nella misura massima di Euro 300,00 (trecento euro/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.

Vista la determinazione n. 11 del 28 febbraio 2014, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

DETERMINA

in parziale accoglimento delle richieste dell'istante, che la società Sky Italia, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Milano, alla Via Monte Penice, n. 7, provveda a:

- corrispondere all'utente mediante assegno bancario o bonifico la somma di Euro 300,00 (trecentoeuro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La società Sky Italia s.p.a è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Di dare atto che il presente provvedimento, costituito da n. 04 (quattro) 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.

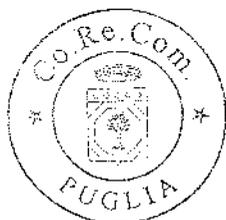
Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

*La presente copia composta
di n° 4 (quattro) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi