

Verbale n. 14

Adunanza del 17 ottobre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno diciassette del mese di ottobre, alle ore 9.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 75 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 - 16/2017 – XXX BELLORA / SKY ITALIA S.r.l.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 12.1.2017, con cui il signor XXX BELLORA ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA S.r.l. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 31.1.2017 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria dell'operatore;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- a) che nella giornata del 6.9.2016 il servizio veniva interrotto a causa di presunte morosità relative alle fatture n. 655835032 e 658009751 regolarmente corrisposte tramite bonifico.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la riattivazione del servizio;
2. equo indennizzo per i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- a) di confermare le considerazioni fatte nella memoria del 16 settembre 2016 relativa all'istanza di adozione del provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento volto alla attivazione del servizio;
- b) che quindi i pagamenti effettuati tramite bonifico sono operazioni "salvo buon fine" e la garanzia del pagamento è data da un estratto conto dove si evinca l'addebito dell'importo bonificato senza un eventuale successivo riaccredito;

- c) che, in ottemperanza al provvedimento emesso dal Corecom in data 26.9.2016, il servizio era stato riattivato e garantito fino al 28.2.2017, nono stante la posizione amministrativa non regolare;
- d) che in data 28.2.2017, dopo aver preventivamente informato il cliente, il servizio veniva sospeso in quanto non risultano saldate, oltre le due fatture oggetto della contestazione, le fatture n. 659094297 del 5.9.2016, n. 554151687 del 5.10.2016, n. 662293401 del 5.12.2016 e n. 601444934 del 5.2.2017;
- e) che pertanto il gestore ha agito correttamente e in buona fede.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda sub 1) del ricorso introduttivo volta alla "riattivazione del servizio".

Detta domanda non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Rileva tuttavia evidenziare come la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio, depositata al Corecom contestualmente al ricorso per la definizione della controversia, sia sfociata nel provvedimento di rigetto n. 1 del 13.3.2017 in quanto, a fronte della memoria di Sky con cui si contestava il mancato pagamento delle fatture oggetto del presente contenzioso e di quelle successive e a fronte della dichiarazione di parte ricorrente con cui ammetteva che le fatture successive non erano state corrisposte in quanto non conformi a quanto pattuito, l'oggetto dell'istanza di cui al formulario GU14 e del propedeutico UG riguardava la sospensione del servizio avvenuta il 6.9.2016, non quella successiva derivante dal mancato pagamento di fatture non oggetto del presente contenzioso.

B) Nel merito.

Nel merito le domande dell'istante non risultano accoglibili e vanno rigettate per le seguenti motivazioni.

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda la sospensione del servizio da parte di Sky in data 6.9.2016 per un asserito mancato pagamento di due fatture che l'istante dichiara regolarmente corrisposte.

In particolare in relazione al saldo delle fatture contestate n. 655835032 e 658009751 allega le schermate di due operazioni di pagamento *online*.

L'operatore, nelle proprie difese, ha eccepito il mancato pagamento delle fatture in oggetto, oltre ad altre fatture seguenti, precisando che i pagamenti attraverso bonifici bancari sono operazioni "salvo buon fine" e quindi di per sé idonei a provare i pagamenti se non accompagnati da un estratto conto dove si evinca che l'addebito dell'importo bonificato non è stato seguito da un eventuale riaddebito.

L'istante nulla ha replicato nel procedimento di merito.

Non solo, neanche a seguito di istanze istruttorie svolte dal Corecom nel corso del parallelo procedimento d'urgenza, con le quali è stato esplicitamente richiesto all'istante di fornire all'Ufficio scrivente prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia attraverso idonea attestazione in originale rilasciata dall'Istituto bancario a dall'Ufficio postale, parte istante ha provveduto a depositare la documentazione che gli avrebbe consentito di dimostrare un eventuale comportamento illegittimo dell'operatore.

Ne consegue che le domande dell'utente devono rigettarsi nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (l'avvenuto pagamento di tutte le fatture ricevute) non provato. Non si ravvisano quindi i presupposti per un indennizzo.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, tenuto altresì conto che, non essendosi tenute udienze, l'istante non ha dovuto sopportare costi di trasferta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

- **il rigetto** delle domande presentate dall'istante con GU14 n. 1.11.12.5/16/2017 del 12.1.2017 nei confronti di SKY ITALIA S.r.l., in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, con sede in XXX;
- **la compensazione** delle spese del procedimento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 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 provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte