



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0012906/I

Trento, 31/08/2011



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 3

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXX/Sky.

Il giorno 31 agosto 2011
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi Eraldo Busarello Fulvio Gardumi
Assente giustificato		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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 l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "*Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni*";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro 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, 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 e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

con lettera da parte di "Federconsumatori del Trentino" di data 04.11.2010 il sig. XXXX poneva, nei confronti dell'operatore SKY Italia YYYY, formale diffida volta da un lato a far sì che SKY stessa dichiarasse alla finanziaria Agos Ducato l'avvenuta cessazione del contratto n. 7818840 di data 20 luglio 2006, e dall'altro lato volta a non subire più, per il futuro, né comunicazioni né tentativi di prelevamento a mezzo della carta di credito del sig. XXXXX stesso; si chiedeva, vieppiù, che il sig. XXXX venisse cancellato/rimosso da ogni sorta di *data base* nella disponibilità di SKY;

la procedura del tentativo di conciliazione radicata presso il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, nonostante la regolarità delle convocazioni, non sortiva effetti positivi in quanto SKY manifestava di non voler partecipare all'udienza di data 16 febbraio 2011;

il formulario GU14 depositato in data 12 aprile 2011 e protocollato al n. 4387 di pari data, contenente l'istanza formulata ex art. 14 del Reg. n. 182/02/CONS si chiedeva in sintesi:

1. completa eliminazione dei data-base;
2. equo risarcimento per disagi arrecati quantificato in € 200,00

in data 18 aprile 2011 il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (prot. n. 4594) trasmetteva a Sky, nonché all'istante, la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 13 maggio 2011 ore 09.00;

in data 28 aprile 2011 SKY inviava lettera a mezzo fax (prot. n. 5071) nella quale si esponeva, in stretta sintesi, che:

- si prendeva atto della comunicazione proveniente dal Comitato per le Comunicazioni di Trento;
- in data 20 luglio 2006 il sig. XXXX aveva stipulato il contratto n. 7818840 con addebito su carta di credito;
- in data 27 novembre 2008 il sig. XXXX aveva inviato regolare disdetta del summenzionato contratto e che in data 30 dicembre 2008 tale disdetta era stata correttamente gestita;
- che l'ultima fattura relativa a tale abbonamento era stata addebitata nel febbraio 2009;
- si dichiarava che molto probabilmente i fatti lamentati dal sig. XXXX erano da imputare ad un *disguido tecnico* del sistema informatico di SKY, salvo precisare poi che gli sms di avviso che arrivavano sull'utenza cellulare del sig. XXXX relativi a tentativi di prelievamento di denaro dalla sua carta di credito sarebbero stati *fittizi* e che quindi, sull'estratto conto, non sarebbe comparso alcun ingiustificato ammanco di denaro;
- che, in seguito alla segnalazione del sig. XXXX, si era provveduto a disattivare tale metodo di pagamento;

con verbale del Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento di data 13 maggio 2011 (prot. n. 5794) si dava atto che, nonostante la regolarità delle convocazioni, mentre il sig. XXXX si presentava all'udienza prevista, SKY non riteneva di aderire alla procedura conciliativa e che, pertanto, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento avrebbe provveduto a definire la controversia.

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito:

Si ritiene che le contestazioni mosse dall'utente, sig. XXXX, siano fondate. Un tanto sia perché provate documentalmente, sia, a maggior ragione, perché non contestate, anzi, addirittura ammesse, da SKY con lettera fax di data 28 aprile 2011. Si ritiene pertanto completata in modo più che esauriente la fase istruttoria.

In diritto:

Ritiene questo Comitato, che il comportamento tenuto da SKY sia da biasimare per lo meno da due punti di vista: da un lato per la mancata comunicazione alla finanziaria Agos Ducato dell'avvenuta regolare disdetta contrattuale di data 27 novembre 2008, pacificamente ricevuta da SKY stessa, e della pedissequa cessazione del contratto n. 7818840 di data 20 luglio 2006 a far data dal 30 dicembre 2008; dall'altra per il comportamento poco trasparente nella gestione della cessazione della modalità di pagamento, sino ad allora regolarmente funzionante: tale comportamento poteva ingenerare, ed infatti connota un ben preciso motivo di doglianza, il fondato timore che i prelievamenti dalla carta di credito del sig. XXXX sarebbero continuati a tempo indeterminato. Tali timori erano sorretti anche dall'alto numero (ben 14!) di sms che arrivavano sull'utenza radiomobile del sig. XXXX e che avevano come contenuto l'avviso del tentativo di addebito. Non spetta comunque a questo Comitato giudicare su questo specifico punto, in quanto questo sarà eventualmente oggetto dell'analisi da parte dell'Autorità Giudiziaria ordinaria ove il sig.

XXXX ne avesse fatta idonea segnalazione, così come dichiarato nella sua prima lettera di data 4 novembre 2010 a firma Federconsumatori del Trentino. Ritenuta la responsabilità esclusiva della società SKY in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale eventualmente previsto nella Carta Servizi, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP). L'indennizzo va dunque, in via equitativa, quantificato in euro 200,00 (duecento,00).

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXX a SKY Italia YYY in data 12 aprile 2011 (prot. n. 4387), e per l'effetto:

- 1) la società Sky è tenuta a corrispondere a XXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 200,00 (duecento,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera;
- 2) la società SKY provvederà ad espungere dai propri *data base* il nominativo del sig. XXXX, nato a Arco (TN) il 20 giugno 1973, per ogni motivo che non sia strettamente vincolato agli obblighi di legge.

Detta somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 12 aprile 2011.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Gli operatori generalizzati in epigrafe sono tenuti a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paisan I

