



Consiglio Regionale del Molise
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero:09.....

Campobasso, 13/3/17

Oggetto: Definizione GU14 prot. 8720/16 del 09/08/2016 - SKY ITALIA
Spese/fatturazioni contestate.

L'Istruttore
Responsabile del Procedimento
Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio
Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria

Il Direttore del Servizio

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM ed agli organi
collettivi di garanzia.**

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, recante *"Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259; recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 8720/16 del 09/08/2016 - SKY ITALIA;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

DETERMINA

per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, che:

in accoglimento parziale dell' istanza GU14 prot. 8720/16 del 09/08/2016, con rigetto delle ulteriori domande, Sky Italia Spa è tenuta a stornare, ovvero qualora fossero state già corrisposte a rimborsare le somme fatturate per il rapporto contrattuale stipulato il 28 aprile 2016, ivi inclusa la fattura n. 554877166 di euro 146,76 (centoquarantasei/76), nonché a riconoscere in favore dell'utente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia del Co.Re.Com. Molise assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

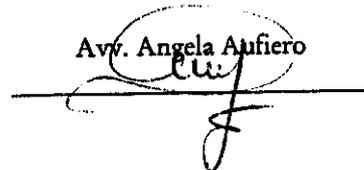
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

N.	Oggetto:
1	Documento istruttorio dott.ssa Maria Rosaria La Marca.

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Anfiero





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 8720/16 del 09/08/2016

E / SKY ITALIA

Oggetto della controversia:

Modifiche contrattuali - Spese/fatturazioni contestate - Trasparenza contrattuale Costi
per recesso

Utenze interessate:
contratti

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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, recante "Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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";

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 8720/16 del 09/08/2016, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza di definizione del 16 febbraio 2016 nel corso della quale nessun accordo è stato raggiunto;

jm

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il Sig. **V** ha dedotto di aver disdetto il 29.02.2016 il contratto stipulato con Sky e di essere stato ricontattato dall'operatore per una nuova offerta. La proposta contrattuale stipulata in data 28 aprile 2016 prevedeva pacchetto SKY calcio, sport, intrattenimento, serie Tv e Sky on demand HD al prezzo di euro 23,90 al mese per 12 mesi più l'intervento tecnico per il trasferimento della parabola in altra abitazione al prezzo di euro 39,00 una tantum.

Egli ha, pertanto, domandato nell'ambito del modello GU14:

- a) l'attivazione del pacchetto Sky alle condizioni concordate;
- b) l'intervento del tecnico al costo una tantum di € 39,00, per il trasferimento dell'impianto nella nuova abitazione con installazione di parabola e posizionamento cavi nelle stanze;
- c) rimborso degli addebiti sulla carta di credito;
- d) risarcimento del danno di € 500,00 per gli addebiti ingiustificati, ovvero in alternativa consegna di televisore 22 pollici led, come previsto per i nuovi clienti.

Sky non ha depositato alcuna memoria.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che Sky non ha aderito al tentativo di conciliazione, mentre l'udienza di discussione per la definizione della controversia in oggetto, seppur convocata, non si è tenuta per l'assenza di entrambe le parti.

NEL MERITO, l'istanza è da ritenersi parzialmente fondata e la domanda può trovare parziale accoglimento.

L'analisi dei fatti appalesa come l'utente, venuto a conoscenza della necessità di dover corrispondere un prezzo ulteriore per l'installazione dei cavi all'interno della propria abitazione, si sia opposto all'installazione ed abbia esercitato il diritto di ripensamento.

Le domande *sub a), b) e d)*, pertanto, non possono trovare accoglimento, in quanto l'utente, nella lettera di reclamo allegata al formulario GU14, ha affermato di aver esercitato il diritto di recesso entro i 14 gg., sicché, sebbene possa dolersi della ricezione di fatture per un servizio non goduto, non può pretendere adesso l'attivazione della linea.

Quanto alla domanda *sub c)*, essa è fondata ed è accoglibile. L'istante ha esercitato il diritto di ripensamento e ha rifiutato l'installazione della parabola e del decoder. Egli

fell

perciò ha diritto ad essere tenuto indenne dai costi inerenti ad un servizio non più desiderato, con storno e/o rimborso delle fatture emesse da sky per il contratto *de quibus*.

Considerata infine la partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione, la mancata adesione di Sky in entrambi i gradi, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

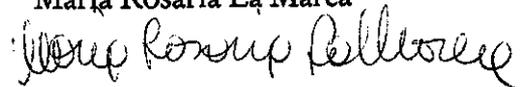
PROPONE

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

in accoglimento parziale dell'istanza GU14 prot. 8720/16 del 09/08/2016, con rigetto delle ulteriori domande, Sky Italia Spa è tenuta a stornare, ovvero qualora fossero state già corrisposte a rimborsare le somme fatturate per il rapporto contrattuale stipulato il 28 aprile 2016, ivi inclusa la fattura n. 554877166 di euro 146,76 (centoquarantasei/76), nonché a riconoscere in favore dell'utente la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

di inviare l'atto per la pubblicazione così come previsto dalla norma.

Il Responsabile del Procedimento
Maria Rosaria La Marca



Campobasso, 13 marzo 2017