

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 02/2012

Fasc. 1.10.21/202

### **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E SKY ITALIA**

#### LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "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 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 14 giugno 2010 (titolo n. 1.10.21/202), con la quale la sig.ra XXXXX, rappresentata dagli avv. Falzone e Genna ed elettivamente domiciliata presso il loro studio nel comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le

Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod., la controversia in essere con la società Sky Italia , in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale nel comune di XXXXX, relativamente al contratto n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 34091/2010);

VISTE la memoria autorizzata di Sky Italia (prot. 38785/2010) e dell'istante (prot. 37545/2011), e relativi documenti allegati;

VISTI gli atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la sig.ra XXXXX deduce quanto segue: di aver manifestato la volontà di recedere, in data 28 ottobre 2009, da un contratto di somministrazione del servizio televisivo, contratto in essere con Sky Italia (di seguito Sky) attraverso l'infrastruttura Fastweb; di aver sottoscritto successivamente un nuovo contratto con la Sky, per la somministrazione del servizio televisivo con modalità HD attraverso sistema satellitare; che Sky ha interrotto la somministrazione del servizio in data 2 dicembre 2009; di aver ricevuto una visita di un tecnico di Sky apprendendo l'impossibilità della somministrazione del servizio ad alta definizione, per motivi tecnici; di aver rinnovato la volontà di recedere con "reclamo" dell'1 dicembre 2009, inviato a mezzo fax; di aver ricevuto da Sky tre fatture (311064069 del 5 dicembre 2009; 350702020 del 5 gennaio 2010; 351728437 del 5 febbraio 2010) e una successiva nota di credito (354835310 del 5 maggio 2010). L'istante domanda pertanto: la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del contratto e per la mancata risposta al reclamo; il rimborso delle spese di procedura, per euro 150,00.

Sky deduce quanto segue: che l'utente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto in data 29 ottobre 2009, con effetto da fine novembre 2009; che l'utente ha sottoscritto un nuovo contratto, in data 2 novembre 2009, per la somministrazione del servizio televisivo attraverso tecnologia satellitare, "che avrebbe comportato l'intervento di un tecnico Sky per l'installazione dell'impianto e dei materiali"; di aver sospeso il servizio in data 22 febbraio 2010, per il mancato pagamento delle fatture emesse a carico dell'utente; che l'installazione dell'impianto satellitare non è mai avvenuta; che l'utente mai ha reclamato al servizio clienti; di aver proceduto ad annullare le fatture emesse con nota di credito del 5 maggio 2010.

## MOTIVI DELLA DECISIONE

È preliminarmente da dichiararsi l'inammissibilità della domanda nella parte in cui viene lamentata la mancata risposta al reclamo e richiesta la condanna dell'operatore al pagamento del relativo indennizzo. La fattispecie non è stata infatti dedotta nell'istanza di conciliazione e pertanto non risulta essere stato esperito sul punto il tentativo di conciliazione, in violazione di quanto disposto dall'art. 14, c. 1, del. AGCOM 173/07/CONS. La comunicazione qualificata dall'istante come reclamo è stata inviata a Sky, a mezzo fax, in data 1 dicembre 2009, mentre l'istanza di conciliazione è stata depositata in data 2 febbraio 2010, giorno nel quale l'asserito inadempimento di Sky rispetto all'obbligo di risposta era già in essere.

Venendo al merito, deve anzitutto prendersi atto dell'annullamento delle fatture contestate, effettuato da Sky con nota di credito 354835310 del 5 maggio 2010. L'istruttoria ha altresì accertato come Sky, per sua stessa ammissione, non abbia mai somministrato il servizio, senza che sussistesse alcun fatto impeditivo imputabile all'utente o a terzi, e nonostante ciò abbia fatturato sino al 28 febbraio 2010. Nelle more di tali vicende, con comunicazione dell'1 dicembre 2009, inviata a mezzo fax, l'utente manifestava la volontà di "disdetta" del contratto, "in quanto il passaggio al decoder satellitare con tecnologia alta definizione non è avvenuto come da accordi intercorsi". Tale comunicazione esprime più correttamente una volontà risolutiva, proprio in ragione del totale inadempimento di Sky. Risultano pertanto illegittime le fatture emesse da Sky, sia per l'assenza della prestazione sinallagmatica che per la manifestazione di volontà risolutiva espressa dall'utente. Da ciò deriva l'obbligo per l'operatore di corrispondere all'istante un indennizzo, quantificato, ai sensi dell'art. 12, c. 1, Carta di servizi, nella misura di 1/30 del canone mensile, per ogni giorno di inadempimento, dal 2 dicembre 2009, quindi, sino al 28 febbraio 2010. La somma è pertanto quantificabile in euro 165,54 (canone mensile pari a euro 56,00). In detta quantificazione occorre far rinvio alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione dell'indennizzo, eventualmente previsti dalle Carte di servizi (nel caso, lo stesso art. 12, c. 1, stabilisce il limite massimo pari al canone di una mensilità). Anche indipendentemente dalla vessatorietà di ogni clausola che circoscriva l'indennizzo, l'applicazione di limiti massimi non è infatti comunque possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito, secondo elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale. Nel caso di specie la condotta complessivamente tenuta dall'operatore,

anche in ragione della sua durata, e la diligenza dell'utente nel manifestare la propria volontà risolutiva motivano la quantificazione dell'indennizzo come sopra indicato.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, attesa l'assenza dell'udienza di discussione.

#### DETERMINA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX, rappresentata dagli avv. Falzone e Genna ed elettivamente domiciliata presso il loro studio nel comune di XXXXX (tit. 1.10.21/202), Sky Italia , in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale nel comune di XXXXX, è tenuta a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

- 1) euro 165,54 (centosessantacinque/64), a titolo di indennizzo;
- 2) euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS e succ. mod. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Sky Italia è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

La Responsabile del servizio CORECOM  
Dott.ssa Primarosa Fini