

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 14/2013

Prot. n. 31857

Tit. 1.10.21/566

del 29.07.2013

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX XXX 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 lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée 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 settembre 2011 (titolo n. 1.10.21/566) con la quale la signora XXX XXX, domiciliata nel Comune di XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Sky Italia , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXX, relativamente al contratto n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 5051/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la signora XXX XXX deduce quanto segue: di aver stipulato con Sky Italia (di seguito, Sky), in data 10 giugno 2010 e a mezzo del telefono, un contratto per la somministrazione del servizio televisivo; che il piano tariffario, denominato "Mondo+Cinema+Sport+Calcio" prevedeva un costo complessivo di 49,00 euro per i primi quattro mesi; che la somministrazione del servizio iniziava in data 17 giugno 2010; di aver ricevuto, in data 5 agosto 2010, la prima fattura di 110,56 euro, somma pagata a mezzo addebito bancario; di aver contattato il servizio clienti di Sky in data 23 agosto 2010, ricevendo rassicurazioni sul rimborso della somma pagata in eccesso; di aver espresso, nel corso della medesima conversazione, la volontà di mantenere attivo solo il servizio "Cinema", per un canone di abbonamento mensile di 29,00 euro, al termine dei primi quattro mesi di abbonamento; che nelle fatture di settembre, ottobre e novembre veniva imputata la somma di 13,02 euro; che i servizi erogati non sono mai stati in modalità "HD"; di aver ricevuto in data 15 dicembre 2010 un'ulteriore fattura per un importo di 69,77 euro, per servizi mai richiesti; che in data 18 gennaio 2011 la somministrazione del servizio cessava. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna dell'operatore al rimborso di 84,00 euro e al pagamento delle somme di 100,00 euro, per il mancato beneficio dei servizi in "qualità HD", e di 500,00 euro, per risarcimento danno e rimborso delle spese di procedura.

Sky non ha presentato alcuna memoria.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto può essere suddivisa in due capi, seguendo le richieste dell'istante: a) richiesta di somme non dovute; b) malfunzionamento del servizio.



a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Secondo l'ordinario criterio della ripartizione dell'onere della prova al creditore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui (Cass. civ., sent. n. 7996/2006). Nel caso di specie può dirsi documentalmente provata la sussistenza di un contratto di somministrazione del servizio televisivo (codice cliente 000), con piano tariffario "YFO – Mondo Sky + Cinema + Sport + Calcio", promozione "Ret – Tutto a 49€ 4 mesi_cinema", qualità "HD". La prima fattura emessa da Sky, n. 358132928, concerne il periodo che va dal 17 giugno 2010 al 31 agosto 2010 e prevede un importo di 110,56 euro. La somma è chiaramente errata per eccesso, poiché il canone di abbonamento pattuito per i primi quattro mesi era pari a 49 euro, quindi 12,25 euro al mese. Ne deriva che il canone di abbonamento per il periodo indicato doveva essere pari a 30,21 euro (5,7 euro per il mese di giugno, 12,25 euro per il mese di luglio e di agosto) e che la somma in eccesso, pari a 80,36 euro è indebita e dovrà essere pertanto restituita, in quanto pagata dall'utente. Tutte le residue fatture relative al periodo sino al 17 ottobre (data di conclusione della promozione quadrimestrale) dovranno prevedere un importo di 12,25 euro mensili, e quindi Sky è tenuta a effettuare il relativo ricalcolo. In relazione al periodo successivo al 17 ottobre 2010 e sino alla conclusione del rapporto contrattuale, collocata in data 18 gennaio 2011, le fatture dovranno prevedere un importo mensile di 29,00 euro. Sky non ha infatti prodotto la documentazione relativa alla modifica contrattuale, avvenuta secondo l'istante in data 23 agosto 2010 a mezzo del telefono, in violazione dell'art. 2 , all. A, del. AGCOM 664/06/CONS.

b) La domanda è fondata nei limiti che seguono. Deduce l'istante che il servizio mai è stato somministrato in modalità "HD", in violazione di quanto contrattualmente previsto. A fronte di tale doglianza, Sky non ha assolto al proprio onere probatorio, non dimostrando, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che il servizio è stato correttamente erogato o che la difforme prestazione è da addebitarsi a fatto a lei non imputabile. Il disservizio così determinato deve essere qualificato come malfunzionamento e, in ragione di quanto previsto dall'art. 5, c. 2, all. A, del. AGCOM 73/11/CONS, determina la corresponsione da parte dell'operatore di un indennizzo pari a 2,50 euro al giorno. La Carta dei Servizi non prevede infatti una specifica previsione di indennizzo e quindi essa non è applicabile, in forza di quanto previsto dall'art. 2, c. 2, all. A, del. AGCOM



73/11/CONS. Considerato che il contratto ha avuto una durata di duecentoquindici giorni (dal 17 giugno 2010 al 17 gennaio 2011, inclusi), l'indennizzo che Sky dovrà liquidare è pari a 2,50 euro al giorno e quindi complessivamente a 537,50 euro. Tale indennizzo deve essere tuttavia ridotto in via equitativa a 350,00 euro, in ragione del disagio patito dall'utente che ha comunque sempre usufruito del servizio televisivo, sebbene in una modalità qualitativamente inferiore. In relazione alla richiesta del risarcimento del danno, premesso che come noto in questa sede la risarcibilità del danno non è prevista (art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS), non emergono titoli ulteriori di responsabilità a carico di Sky.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione della rappresentanza dell'istante e del mancato svolgimento dell'udienza di discussione.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla signora XXX XXX, domiciliata nel Comune di XXX, Sky Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel comune di XXX, è tenuta a:

- 1) Annullare parzialmente la fattura n. 358132928 per la somma di 80,36 euro, I.V.A. inclusa, restituendo tale somma all'istante, le fatture successive relative al periodo sino al 17 ottobre 2010 per la somma eccedente 12,25 euro mensili, le fatture relative al periodo dal 18 ottobre 2010 alla conclusione del contratto per la somma eccedente 29,00 euro mensili, per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 350,00 (trecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 euro (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.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS 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. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

La Responsabile del Servizio CORECOM
Dott.ssa Primarosa Fini