



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 23/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RISTORANTE PIZZERIA BAR LETE DI RUSSO / SKY ITALIA S.R.L.  
(GU14 n. 800/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 2016;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 656/15/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del Ristorante Pizzeria Bar Lete di Russo, del 29 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il Ristorante Pizzeria Bar Lete, cliente del gestore Sky Italia S.r.l., in relazione al contratto di abbonamento *business* n. 14863272, lamenta l'interruzione della fornitura del servizio di *pay tv*, nonché l'addebito di importi non dovuti, perché riferiti ad un periodo successivo alla disdetta contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. il Ristorante Pizzeria Bar Lete, tramite lettera raccomandata A/R, in data 7 luglio 2014 ha comunicato all'operatore la disdetta del contratto di cui sopra, sottoscritto il 30 agosto 2013;

b. tuttavia, *“a far data dal mese di luglio 2014 il segnale veniva oscurato”* e, successivamente, venivano emesse le fatture n. 656094150, n. 656956856 e n. 658837035 con le quali l'operatore addebitava i costi dell'abbonamento in riferimento al periodo successivo al recesso, per un totale di euro 419,07;

c. inoltre, in data 2 febbraio 2015, l'operatore avviava la procedura di recupero crediti richiedendo all'utente la corresponsione dell'importo complessivo di euro 501,62, a titolo di fatture insolute.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. lo storno di tutti gli importi addebitati nelle fatture emesse in riferimento al periodo successivo all'interruzione del servizio;

ii. il pagamento degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione del servizio;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata lavorazione del recesso;

v. la corresponsione degli indennizzi previsti dal Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda, *“non essendo stato esperito nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione”*. In particolare, l'operatore ha addotto che, pur avendo espressamente comunicato la propria adesione alla procedura di conciliazione, non è stato poi contattato dal CORECOM per lo svolgimento dell'udienza.

Con riferimento alla disdetta, invece, l'operatore ha dichiarato che il contratto era stato stipulato in data 3 settembre 2013 e attivato due giorni dopo, pertanto sarebbe venuto a naturale scadenza il 30 settembre 2014, quindi la fatturazione è stata legittimamente emessa *“sino al 30.9.2014”*.

Inoltre, relativamente alla sospensione del servizio, Sky Italia S.r.l. ha asserito di aver agito legittimamente, in conformità all'articolo 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, in quanto l'ultimo pagamento effettuato dall'istante *“in rapporto all'abbonamento in questione risale al 27/6/2014”*.

Infine, per quanto sopra, Sky Italia S.r.l. ha rappresentato di aver agito correttamente in ordine ai fatti dedotti in controversia.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo, si osserva che quanto asserito dall'operatore in ordine alla presunta estromissione dal procedimento conciliativo non trova conferma nell'evidenza documentale. In merito, infatti, Sky Italia S.r.l. non ha offerto prova di quanto addotto, in particolare non ha prodotto, a suffragio della propria posizione, la comunicazione di adesione che in memoria ha dichiarato di aver inviato al CORECOM. In relazione a tanto, l'eccezione di rito sollevata dall'operatore non può essere accolta e l'istanza depositata dal Ristorante Pizzeria Bar Lete deve ritenersi ammissibile.

Con riferimento al *dies a quo* relativo all'insorgenza del vincolo contrattuale, la documentazione in atti dimostra che il contratto è stato sottoscritto il 30 agosto 2013 e non il 3 settembre 2013, come ha sostenuto il gestore in memorie.

Per quanto attiene all'interruzione del servizio, in riscontro ad una richiesta di integrazione istruttoria, Sky Italia S.r.l. ha dichiarato, incontestatamente, che l'operatore ha oscurato il segnale in data 5 agosto 2014. In proposito, si evidenzia che l'interruzione della fornitura è avvenuta in assenza di qualunque preavviso, pertanto il gestore dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) in riferimento a 25 giorni, computati nel periodo compreso dal 5 agosto 2014 (data in cui risulta interrotta l'erogazione del servizio) al 30 agosto 2014 (data in cui il contratto sarebbe venuto a naturale scadenza).

Inoltre, stante la mancata fornitura del servizio a far data dal 5 agosto 2014, si ritiene di accogliere la domanda dell'istante di cui al punto *i.*, pertanto tutti gli importi addebitati da Sky Italia S.r.l. in riferimento al periodo successivo a predetta data dovranno essere stornati.

Viceversa, fermo restando che, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto, il rapporto contrattuale è venuto a scadenza il 30 agosto 2014, la richiesta di cui al punto *iv.* non può trovare accoglimento in quanto il *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* non contempla la fattispecie di indennizzo richiesto, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Le restanti domande proposte dall'utente risultano già soddisfatte in accoglimento alle richieste di cui ai punti *i.* e *iii.*

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato alla sola udienza di conciliazione.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Ristorante Pizzeria Bar Lete di Russo per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l., oltre a rimborsare all'utente euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo successivo al 5 agosto 2014, nonché a liquidare al Ristorante Pizzeria Bar Lete di Russo, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 375,00 (trecentosettantacinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.

3. La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 11 febbraio 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci