

**DELIBERA N. 32/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■ DE SANTIS / SKY ITALIA ■**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3.4.2013;

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 21 dicembre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/749/2011, con cui il sig. ■ DE SANTIS (di seguito, per brevità, "sig. De Santis") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA ■ (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 25.1.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti depositati da Sky il 24.2.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso mediante istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, lamentando la mancata attivazione dell'abbonamento al servizio "Multivision" stipulato in data 8.3.2010 al costo di Euro 29,00 mensili deducendo, al riguardo, di non aver mai ricevuto né il decoder, né la scheda necessari alla fruizione del servizio. Riferiva che dopo aver reclamato infruttuosamente al call center nel giugno 2011, si decideva a diffidare per iscritto l'operatore a mezzo di un legale, in data 22.6.2011. Chiedeva pertanto la restituzione degli importi indebitamente prelevati sulla propria carta di credito per un servizio mai fruito, per un ammontare pari ad Euro 522,00, oltre alla risoluzione del contratto.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dinanzi al Corecom Lazio si concludeva con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky all'udienza a tal fine fissata il giorno 13.12.2011.

**b)** Con successiva istanza di definizione (prot. LAZIO/D/749/2011), l'utente reiterava quanto già dedotto e richiesto in sede di tentativo di conciliazione, aggiornando l'importo del rimborso richiesto con le mensilità maturate fino all'istanza di definizione, pari dunque ad Euro 580,00.

**c)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Sky confermava che l'utente era cliente Sky con l'abbonamento n.3678 [REDACTED] a far data dal 15.3.2005 e che, in data 18.12.2009, aveva implementato la quantità e qualità dei servizi offerti mediante sottoscrizione dell'offerta "Up-Bundle MySkyHd + Mv a 99 €" che prevedeva l'addebito *una tantum* di Euro 99,00 per l'adeguamento dell'impianto e l'installazione del decoder MySkyHd, oltre al pacchetto aggiuntivo Multivision (combinazione Mondo Sky+Sport+Cinema) al costo di Euro 21,82 (adeguato a Euro 22 da settembre 2011), scontato del 50% per i primi sei mesi. Ammetteva poi che l'intervento tecnico del 2.2.2010 per l'attivazione del nuovo contratto non era andato a buon fine per la parte relativa al servizio Multivision, a causa di problemi amministrativi sulla promozione offerta, problemi che si erano comunque risolti consentendone l'attivazione il successivo 8.3.2010, data dalla quale era partito il nuovo ciclo di fatturazione. Aggiungeva inoltre che, un mese dopo, l'utente aveva contattato il servizio clienti per problemi tecnici sul decoder del servizio Multivision e che dai controlli effettuati gli stessi risultavano riconducibili all'impianto condominiale, fatto di cui l'utente era stato informato. In data 8.4.2011, l'utente inviava comunicazione ove riferiva di non aver mai ricevuto gli apparati (decoder + scheda) chiedendo la disattivazione immediata del servizio e la restituzione dei canoni non dovuti. Non risultando raggiungibile telefonicamente, l'operatore aveva inviato un messaggio sul decoder dell'utente invitandolo a contattare il servizio clienti per chiarimenti in merito alla sua richiesta, tuttavia senza alcun seguito. Depositava quindi, unitamente alla memoria, copia della Carta Servizi, Condizioni generali di Abbonamento e copia delle fatture relative al periodo interessato.

d) L'utente non depositava né memorie, né repliche alle difese del gestore.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.1 Sulla domanda di rimborso dei canoni**

La controversia verte sull'asserita, mancata attivazione da parte di Sky del contratto n. 3678 [REDACTED] dell' 8.3.2010 (18.12.2009, secondo il gestore) relativamente al servizio Multivision al costo di €21,82/mese, fruibile mediante apposito decoder e relativa scheda, con conseguente domanda di rimborso dei canoni addebitati e non dovuti, stante la mancata attivazione del servizio.

La domanda dell'utente è fondata per i seguenti motivi.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie, a fronte del mancato adempimento dell'obbligazione dedotto dall'utente, incombeva dunque a Sky fornire la prova dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattualmente assunte o dimostrare l'esistenza di cause esimenti della propria responsabilità.

A fronte delle deduzioni dell'utente di non aver mai ricevuto gli apparati necessari alla fruizione del servizio, spettava al gestore provare l'avvenuta attivazione del servizio (nello specifico: la tempestiva consegna degli apparati e/o attivazione della card), la sua regolare erogazione e

pertanto la debenza dei canoni, addebitati a far data dal marzo 2010, relativamente all'abbonamento oggetto di contestazione.

L'operatore invece si è limitato ad affermare, senza fornire alcuna prova al riguardo, che l'attivazione risulta effettuata in data 8.3.2010; che il problema segnalato dall'utente un mese dopo l'asserita attivazione, non era imputabile a Sky, quanto piuttosto riconducibile all'impianto condominiale; che la successiva comunicazione dell'utente di non aver mai ricevuto il materiale con diffida a restituire l'indebito, non trovava riscontro nei controlli svolti attestanti la regolare e tempestiva consegna degli apparati.

Deve pertanto riconoscersi a favore dell'utente il diritto a vedersi rimborsati i canoni prelevati da Sky per l'abbonamento al servizio Multivision, dall'inizio del ciclo di fatturazione (marzo 2010) fino all'ultima fattura utile depositata agli atti (febbraio 2012).

Ai fini della quantificazione dell'ammontare del rimborso, tenuto conto dello sconto previsto dalla promozione del canone di € 21,82/mese ad € 10,91 (50%) per i primi sei mesi, dell'addebito automatico delle somme mediante RID sulla carta di credito, della regolarità dei pagamenti attestati da ciascuna fattura depositata e della mancata contestazione da parte dell'operatore del regolare e periodico prelievo delle predette somme, va riconosciuto all'utente il rimborso di Euro 73,9 per i canoni -scontati al 50%- portati dalle fatture nn. [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted]; Euro 371,84 per canoni portati dalle fatture nn. [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted].

Così, per un totale di Euro 445,75 , relativo ai canoni fatturati dal marzo 2010 al febbraio 2012.

### **2.2.2 Sulla domanda di risoluzione contrattuale**

L'utente ha richiesto la "*risoluzione del servizio Multivision*", dovendosi intendere quale risoluzione contrattuale, per la parte relativa all'abbonamento all'omonimo servizio, con relativa disattivazione dello stesso.

La domanda non può essere accolta ai sensi e per gli effetti dell'art.19, comma 4 del Regolamento, che stabilisce i poteri decisorii del Corecom in sede di adozione del provvedimento di definizione della controversia. Né, sotto concorrente profilo, può disporsi la risoluzione contrattuale in assenza di qualsivoglia manifestazione di volontà in tal senso da parte dell'utente nell'esercizio dei propri diritti nascenti dal contratto. Infatti, non risulta agli atti alcuna prova dell'avvenuto valido esercizio della facoltà di risolvere il rapporto, mediante apposita comunicazione inoltrata al gestore. Facoltà che può comunque essere esercitata in qualsiasi momento e, stante il riconosciuto inadempimento contrattuale, senza oneri per l'utente.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, nonché della mancata partecipazione e adesione del gestore alle udienze dei procedimenti conciliativo e definitorio, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ DE SANTIS nei confronti dell'operatore SKY ITALIA ■■■ sia da accogliere nei termini di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ DE SANTIS in data 21.12.2011.

La società SKY ITALIA ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore del sig. ■■■ DE SANTIS, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 445,75= (quattrocentoquarantacinque/75) a titolo di parziale rimborso delle fatture emesse dal marzo 2010 al febbraio 2012, oltre ad interessi legali dalle rispettive date di pagamento;
- b) Euro 150,00= (centocinquanta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 3 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto