

**DELIBERA N. 75/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**████ ANZELONI / SKY ITALIA █████**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, “Corecom Lazio”) del 11.9.2013;

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 27.2.2012, rubricata al n. LAZIO/D/107/2012 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui il Sig. █████ Anzeloni (di seguito, per brevità, sig. Anzeloni) ha chiesto l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia █████ (di seguito, per brevità, Sky);

VISTA la nota del 20.3.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota e mail del 19.4.2012, con la quale l'operatore ha depositato la memoria difensiva ed i documenti;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1 Svolgimento del procedimento.**

1a) Il sig. Anzeloni promuoveva davanti al Corecom Lazio, con istanza n.6696 del 14.11.2011, un procedimento di conciliazione nei confronti di Sky, contestando l'interruzione ingiustificata, il giorno 16.10.2011 in occasione di un evento calcistico, del servizio televisivo, rilevando l'apparizione sullo schermo della dicitura " verificare il corretto inserimento della smart card"; riferiva inoltre che da quel momento non era stato più possibile fruire della visione di alcun canale di quelli compresi nel pacchetto in abbonamento. Il servizio tornava fruibile il 18.10.2011 a seguito della sostituzione della smart card presso un centro autorizzato Sky. A fronte del rimborso di circa euro 13,00 offerto dal gestore, chiedeva il risarcimento dei danni morali, materiali ed esistenziali.

All'udienza del 16.2.2012, Sky non presenziava, determinando così l'esito negativo del tentativo di conciliazione.

1b) Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso il sig. Anzeloni reiterava le domande proposte in sede conciliativa.

1c) Con memoria tempestivamente depositata, l'operatore riferiva che l'istante è titolare di un contratto di abbonamento per la visione del pacchetto : 3 generi + Cinema + Sport + Calcio con un canone mensile di Euro 62,52. Il 16.10.2011, l'utente aveva riscontrato un problema tecnico alla smart card che impediva la visione dei servizi, segnalandolo formalmente il giorno seguente. Il giorno ancora successivo, 18.10.2011, veniva assistito da un centro autorizzato che prontamente sostituiva la smart card. Spontaneamente poi il gestore, attribuiva al cliente la visione gratuita per il periodo di un mese del pacchetto calcio, sotto forma di sconto di Euro 13,11 sul costo dell'abbonamento, mediante apposito sconto sulla fattura di successiva emissione. Ciò in applicazione dell'art.12.3 della Carta Servizi che nei casi di interrotta visione di un canale edito da Sky prevede che *"ove l'interruzione superi le 24 ore, l'abbonato avrà diritto allo storno e/o rimborso della quota parte del prezzo mensile del Servizio da lui acquistato (in funzione della durata e portata dell'interruzione)"*. Concludeva pertanto che, a fronte di due giorni di interruzione, l'utente era stato non solo rimborsato ma anche indennizzato.

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

### **2a) Sul 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.

Deve essere pertanto dichiarata l'inammissibilità della domanda di " *risarcimento di tutti i danni materiali, economici, morali ed esistenziali* " reiterata nell'istanza di definizione, dovendosi invece correttamente interpretare la stessa, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, come domanda di pagamento dell'indennizzo contrattualmente previsto per l'interruzione del servizio, o, in assenza, nei casi individuati per via regolamentare.

## **2b) Nel merito**

### **2.b.1.) Sugli addebiti e sul contratto.**

La presente controversia verte sull'interruzione del servizio televisivo, dovuto ad un non corretto funzionamento della smart card, come riconosciuto dal gestore stesso (sebbene con la precisazione di non essere stato in grado di accertarne l'effettiva imputabilità al gestore), il quale ha provveduto ad un rimborso sotto forma di sconto sulla fattura successiva, della quale ha depositato copia.

Pacifica è anche la durata del disservizio che il gestore quantifica in due giorni, circostanza confermata dalle dichiarazioni dell'utente che individua l'inizio del disservizio nel giorno 16.10.2011 alle 21.30 ed il ripristino nel corso della giornata del 18.10.2011, a seguito dell'acquisizione presso il centro autorizzato del nuovo supporto magnetico.

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.

Nel merito, si osserva che, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore, a fronte della dedotta interruzione del servizio, provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

L'operatore ha invece ammesso il disservizio pur non avendo potuto, per sua stessa dichiarazione, accertarne le cause né la non imputabilità a se medesimo.

Pertanto l'utente ha diritto di essere indennizzato a fronte del disservizio subito.

Quanto all'individuazione delle disposizioni contrattuali o regolamentari applicabili al caso di specie (Carta Servizi o Delibera Indennizzi n.73/11/CONS) va precisato che non rileva sul punto la circostanza addotta dall'operatore di aver già applicato la misura prevista dalla Carta Servizi relativa al rimborso del canone del servizio pro quota per la durata del disservizio che, nella ampia quantificazione riconosciuta, andrebbe a configurare anche una misura di tipo indennizzatorio. Ciò in relazione al fatto che nessuna ipotesi di indennizzo automatico ex art.2, comma 1 della Delibera n.73/11/CONS è configurabile nel caso di specie sia in quanto tale misura è prevista unicamente con riferimento alle fattispecie di disservizio di cui agli artt. 3, comma 1 e 4 dell'Allegato A alla suddetta delibera (omessa/ritardata attivazione e sospensione/cessazione amministrativa del servizio), sia in quanto non applicabile *ratione temporis* perché divenuta obbligatoria solo a far data dal 1 gennaio 2012. La circostanza non è pertanto invocabile ai fini della disapplicazione degli indennizzi regolamentari ai sensi dell'art.2, comma 1 dell'Allegato A alla Del. n.73/11/CONS.

Va riconosciuta pertanto all'utente, ai sensi del combinato disposto dell'art.2, comma 2 e 5, comma 1 del Regolamento Indennizzi, la somma di euro 10 per n. 2 giorni di mancata fruizione del servizio.

## **2.c.) 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*".

Atteso il comportamento delle parti, il valore della controversia e la mancata partecipazione del gestore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

## **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. Anzeloni sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia congruo liquidare un importo pari a Euro 50,00;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di cui in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. ■■■ Anzeloni in data 27.2.2012.

Per effetto di quanto sopra, la società Sky Italia ■■■ è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo per il disservizio, oltre interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 50,00= (cinquanta/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, 11 settembre 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto

