



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 23/2016**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA D'ANDREA  
XXXXXXX E SKY ITALIA SRL

L'anno duemilasedici, il giorno 13 del mese di APRILE presso la sede del  
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

**DELIBERA N. 23/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
D'ANDREA XXXXXXXXX C/ SKY ITALIA SRL  
(PROT. N. 14994/C del 10/12/2014)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 13 APRILE 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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “Regolamento”;

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 dell’utente D’Andrea Xxxxxxxx presentata in data 10/12/2014, prot. n.14994/C contro Sky Italia SrL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

## **1. Posizione dell'istante**

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

La sig.ra D'Andrea, titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, "Sky"), contesta l'addebito delle spese di spedizione delle fatture, l'interruzione del servizio e la mancata risposta dell'operatore al proprio reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria in atti l'istante ha rappresentato quanto segue:

in data 22 agosto 2014 la sig.ra D'Andrea, titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky identificato dal codice cliente 11328045, inviava un reclamo alla predetta società con il quale contestava l'addebito dell'importo di € 2,00 per le spese di spedizione delle fatture, che dichiarava di ricevere per email, e lamentava che *"il segnale è assente da circa un mese"*, nonostante il regolare pagamento dei canoni.

In data 24 novembre 2014 la sig.ra D'Andrea esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Sky, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata comparizione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia la sig.ra D'Andrea ha chiesto:

- 1) *"la restituzione degli importi addebitati in fattura per l'invio di fattura"*;
- 2) *"storno delle fatture successive alla sospensione del servizio"*;
- 3) *"indennizzo per la sospensione del servizio dall'1 6 2014"*;
- 4) *"indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 8 2014"*;
- 5) *"spese di procedura"*.

Contestualmente all'istanza per la definizione della controversia, la sig.ra D'Andrea presentava anche il formulario GU5 con il quale, lamentando la sospensione del servizio *"da diversi mesi (giugno 2014)"*, chiedeva al CoReCom l'adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato alla *"riattivazione del servizio e visione della"*

*programmazione*". Con nota del 16 dicembre 2014, la società Sky dava atto dell'avvenuta riattivazione del servizio di pay-tv intestato alla sig.ra D'Andrea, la quale precisava tuttavia che il servizio era stato *"ripristinato solo il 3.1.2015"*, in seguito al relativo intervento tecnico.

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

La società Sky, con memoria difensiva del 5 giugno 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che la sig.ra D'Andrea è titolare di un abbonamento attivo dal 9 gennaio 2009 con la combinazione "Mondo Sky + Cinema + Sport + Calcio", con pagamento in addebito diretto su conto corrente bancario; che *"dopo un mese dall'attivazione, non risultando attiva la domiciliazione bancaria fornita dalla cliente, è stata inserita come modalità di pagamento il bollettino postale bimestrale"*, tanto che *"la scrivente società, a partire da maggio 2009, provvede a spedire bimestralmente, all'indirizzo fornito dalla cliente, la copia conforme della fattura emessa con allegato il relativo bollettino postale per effettuare il pagamento del canone fatturato"*; che l'utente aveva effettuato *"diversi pagamenti tramite il bollettino postale premarcato (...) dimostrando, così, la regolare ricezione degli stessi"*; che, pertanto, risulta *"non fondata la richiesta di rimborso degli importi relativi all'invio della fattura in formato cartaceo allegata al bollettino postale precompilato inviato al domicilio della cliente"*.

Con riguardo alla lamentata "sospensione" del servizio, Sky ha poi eccepito quanto segue: che la cliente, in data 21 agosto 2014, aveva segnalato per la prima volta tramite l'area "Fai da Te" del sito internet Sky di avere *"difficoltà nella visione dei canali"*, inviando una comunicazione per contestare l'addebito delle spese di spedizione delle fatture per i motivi sopra esposti; che in data 22 agosto 2014 il servizio clienti Sky aveva contattato la cliente per fornire le informazioni amministrative richieste, senza che la sig.ra D'Andrea segnalasse problemi di visione; che *"in data 17 novembre 2014 Sky, dopo aver preventivamente informato il cliente come previsto dalle condizioni generali di contratto, ha sospeso il servizio poiché non risultava corrisposta la fattura bimestrale n. 558178189 di € 12 scaduta il 31 ottobre 2014"*; che in data 16 dicembre 2014, in seguito alla presentazione del formulario GU5 da parte dall'istante, il servizio era stato *"eccezionalmente riattivato pur risultando ancora non corrisposta la fattura sopra indicata"*; che in pari data Sky aveva provveduto a contattare la cliente, la quale segnalava di avere ancora *"problemi di visione"*; che, pertanto, in data 22 dicembre 2014 veniva sostituito il decoder della sig.ra D'Andrea ma, persistendo *"problemi di ricezione del segnale"*, in data 3 gennaio 2015 veniva effettuato il "ripuntamento" della parabola, con conseguente risoluzione del disservizio.

### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Va preliminarmente respinta l'eccezione sollevata da parte istante nella propria memoria di replica, relativa alla *“mancata allegazione da parte di Sky Italia Srl delle deliberazioni di conferimento di incarico ... in favore di tale Riccardo Vezzoli”*, essendo del tutto pacifica l'imputabilità di tale memoria in capo alla società convenuta ed essendo, per contro, irrilevante la *“esatta posizione in organico”* del soggetto firmatario dell'atto, non attenendo tale aspetto alla regolarità del contraddittorio bensì a scelte organizzative interne della società convenuta.

A) Sulla richiesta di rimborso delle spese di spedizione delle fatture.

L'istante lamenta l'addebito, in fattura, delle spese di spedizione delle fatture, dichiarando di riceverle esclusivamente per email e non in formato cartaceo. A tal fine, allega un reclamo del 22 agosto 2014 con il quale chiede spiegazioni all'operatore Sky in merito a tale addebito.

La domanda non è fondata.

Nell'ambito del presente procedimento l'operatore Sky ha precisato, allegando il documento contrattuale, che la sig.ra D'Andrea è titolare di un abbonamento attivo dal mese di gennaio 2009, che prevedeva quale modalità di pagamento l'addebito diretto sul conto corrente bancario. Tuttavia, *“dopo un mese dall'attivazione, non risultando attiva la domiciliazione bancaria fornita dalla cliente, è stata inserita come modalità di pagamento il bollettino postale bimestrale”* tanto che Sky, *“a partire da maggio 2009, provvede a spedire bimestralmente, all'indirizzo fornito dalla cliente, la copia conforme della fattura emessa con allegato il relativo bollettino postale per effettuare il pagamento del canone fatturato”* (v. memoria difensiva Sky). L'operatore Sky ha precisato, altresì, che la signora D'Andrea ha effettuato *“diversi pagamenti tramite il bollettino postale premarcato (...) dimostrando, così, la regolare ricezione degli stessi”*.

In tale contesto, dal quale emerge che le parti, in via di fatto, hanno concordemente modificato la modalità di pagamento originariamente pattuita, viene in rilievo la previsione dell'art. 3.5 delle condizioni generali di abbonamento Sky, secondo cui *“i costi di spedizione per l'invio della fattura e dei bollettini postali premarcati sono a carico dell'Abbonato”*. Nessun dubbio, pertanto, circa la legittimità dell'addebito delle spese in questione da parte di Sky, rispetto alle quali, peraltro, non risulta nessun reclamo precedente a quello del mese di agosto 2014, dovendosi dedurre da ciò che la parte istante, per molti anni, ha accettato pacificamente di corrispondere tali importi.

Ad ulteriore conferma della posizione di Sky, si rileva anche che la parte istante, nella propria memoria di replica, non ha formulato nessuna specifica contestazione rispetto alle difese dell'operatore, che devono quindi aversi per pacifiche.

Ne consegue il rigetto della domanda.

B) Sulla richiesta di storno delle fatture e di indennizzo per mancata fruizione del servizio.

L'istante lamenta l'assenza del segnale di pay-tv e chiede, in ragione della “*mancata fruizione del servizio*”, lo storno delle fatture emesse nel periodo in questione e l'indennizzo per la “*sospensione*” del servizio.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. Parimenti, qualora l'operatore non dimostri di avere fornito il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'utente avrà diritto allo storno (ovvero al rimborso) degli importi addebitati in fattura nel periodo *de quo*.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il servizio di pay-tv fornito alla sig.ra D'Andrea è stato oggetto di ripetuti episodi di malfunzionamento che, di fatto, ne hanno precluso la regolare fruizione.

In particolare, risulta agli atti che la parte istante, con fax del 22 agosto 2014, ha lamentato che il segnale fornito da Sky era “*assente da circa un mese*”; dal canto suo, Sky ha riferito che “*in data 21 agosto 2014 la cliente per la prima volta tramite l'area Fai da Te del nostro sito ha indicato di avere difficoltà nella visione dei canali*”. Ciò consente di individuare il *dies a quo* del disservizio nella data del 21 agosto 2014, non essendovi precedenti reclami di parte istante o altri elementi che consentano di poter individuare, con esattezza, una data anteriore di insorgenza del problema; né può tenersi conto della data del 1 giugno 2014 che la parte istante ha indicato, per la prima volta, nelle conclusioni del formulario GU14, senza nessun riscontro probatorio ed in contrasto con quanto desumibile dal reclamo prodotto agli atti.

A fronte di quanto sopra, l'operatore Sky, pur ammettendo di avere ricevuto la segnalazione di guasto nel mese di agosto 2014, non ha fornito nessuna prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata. Si rileva, in proposito, che

ancora nel mese di dicembre 2014 l'istante lamentava "*problemi di visione*" (così come dichiarato da Sky nella propria memoria), tanto che in data 22 dicembre 2014 veniva sostituito il decoder della sig.ra D'Andrea e in data 3 gennaio 2015, persistendo "*problemi di ricezione del segnale*", veniva effettuato l'intervento di "ripuntamento" della parabola, con conseguente ripristino del servizio.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità dell'operatore Sky ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento del servizio in questione, con conseguente diritto della parte istante allo storno delle fatture emesse nel periodo *de quo* e alla liquidazione del corrispondente indennizzo.

Dal periodo indennizzabile, tuttavia, deve essere detratto il periodo compreso tra il 17 novembre 2014 e il 16 dicembre 2014 atteso che in tale arco temporale, così come dichiarato da Sky nella propria memoria difensiva, il servizio è stato sospeso per motivi amministrativi legati al mancato pagamento di una fattura scaduta il 31 ottobre 2014, per essere poi "*eccezionalmente riattivato*" in data 16 dicembre 2014, "*pur risultando ancora non corrisposta la fattura sopra indicata*". Tale sospensione, pertanto, non rappresenta un disservizio tecnico imputabile a Sky, ma consiste in un provvedimento amministrativo, peraltro non contestato, legato al mancato pagamento di una fattura.

Nello specifico, pertanto, in accoglimento delle domande formulate da parte istante, la società Sky dovrà provvedere:

- i) allo storno (ovvero al rimborso, laddove pagate) delle fatture emesse nel periodo compreso tra il 21 agosto 2014 e il 17 novembre 2014, nonché nel periodo compreso tra il 16 dicembre 2014 e il 3 gennaio 2015, nella parte relativa ai canoni o costi fissi, comunque denominati, per mancata fruizione del servizio;
- ii) al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del regolamento in materia di indennizzi approvato con la delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*"; ne consegue che l'istante, per i 106 giorni compresi tra il 21 agosto 2014 e il 17 novembre 2014, nonché tra il 16 dicembre 2014 e il 3 gennaio 2015, ha diritto ad un indennizzo complessivo di € 530,00 (€ 5,00 moltiplicato per i 106 giorni in questione).

C) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 agosto 2014.

La domanda è fondata.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non

superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che l'operatore Sky, pur avendo ricevuto il reclamo di parte istante del 22 agosto 2014, non vi ha mai dato formale riscontro, contravvenendo con ciò all'impegno di garantire la definizione dei reclami entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, così come previsto nella propria Carta dei Servizi.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00; considerato, altresì, il tempo previsto per la risposta al reclamo dalla Carta dei Servizi Sky (30 giorni dal ricevimento della comunicazione) e la data di deposito dell'istanza di definizione della controversia (10 dicembre 2014), l'operatore Sky dovrà essere condannato al pagamento della somma di euro 80,00 per la mancata risposta al reclamo *de quo* (euro 1,00 moltiplicato per gli 80 giorni in questione).

D) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, anche in ragione della mancata partecipazione di Sky al tentativo obbligatorio di conciliazione, liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

**Delibera**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra Xxxxxx D'Andrea nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Sky Italia S.r.l. è tenuta a stornare (ovvero a rimborsare, laddove pagate) le fatture emesse nel periodo compreso tra il 21 agosto 2014 e il 17 novembre 2014, nonché nel periodo compreso tra il 16 dicembre 2014 e il 3 gennaio 2015, nella parte relativa ai canoni o costi fissi, comunque denominati, per mancata fruizione del servizio di pay-tv in questione;

3. Sky Italia S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo bonifico sul conto corrente alla stessa intestato n. IT09P0101004210100000001653, oltre alla somma di euro 80,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) euro 530,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio di pay-tv in questione;
- b) euro 80,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di parte istante.

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

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.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia