



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 110/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FRAGNITO / SKY ITALIA S.R.L.

(GU14/1883/2017)

IL DIRETTORE

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del 31 ottobre 2017 con la quale il Sig. Fragnito ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.

VISTA la nota del 7 novembre 2017 (prot. n. 78392) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n.4229956, lamenta l'addebito di importi non dovuti da parte di Sky Italia S.r.l.

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

a. nella fattura n. 254267929 del 5 maggio 2016 è stato addebitato un importo pari ad euro 274,06 a titolo "*altri eventi presuntivamente acquistati tra il 2012 e il 2013*", regolarmente corrisposto, mediante addebito su carta di credito;

b. tuttavia, il Sig. Fragnito ha contestato di non aver mai acquistato tali eventi e, inoltre, che gli sono stati addebitati nel 2016, quindi dopo oltre 3 anni dal presunto acquisto;

c. in data 19 luglio 2016 l'utente ha inviato formale reclamo, riscontrato il successivo 22 luglio, con una mail "*di routine*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto il rimborso di euro 274,06, oltre alle spese di procedura e "*ristoro come per legge*".

Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che la Società "*ha provveduto a fatturare gli importi per i contenuti pay-per-view richiesti e fruiti dall'abbonato dal 5.5.2012 al 20.5.2016, emettendo la fattura n. 254267929, dell'importo di euro 274,06*". In particolare, ha addotto che "*per quanto di sua competenza, ha verificato che i servizi televisivi fatturati sono stati regolarmente erogati e fruiti dal Sig. Fragnito*".

Infine, l'operatore ha rappresentato che, in ottica puramente conciliativa, "*pro bono pacis*", ha proposto all'istante "*lo storno dell'intero importo oltre alle spese*".

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Premesso che non risulta che l'utente abbia accettato la proposta transattiva di Sky Italia S.r.l., è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

rimborso. Al riguardo, infatti, si evidenzia l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite, secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura in caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Nel caso di specie, la Società non ha dimostrato la legittimità degli importi contestati, infatti non ha provato quanto addotto, ovvero che *"i servizi televisivi fatturati sono stati regolarmente erogati e fruiti dal Sig. Fragnito"*, pertanto i relativi importi dovranno essere restituiti all'istante. Conseguentemente si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso di euro 274,06.

Viceversa, tenuto conto del comportamento delle parti, ai sensi delle menzionate Linee guida, paragrafo III 5.4, null'altro potrà essere riconosciuto all'utente. In particolare, premesso che il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla alcuna fattispecie di indennizzo riconducibile all'ipotesi di indebita fatturazione, si osserva che, incontestatamente, l'operatore avrebbe accolto le richieste dell'istante in via conciliativa, riconoscendogli, altresì, un ulteriore importo a titolo di *"spese"*. Tuttavia, constatato che l'utente non ha accettato l'offerta transattiva di Sky Italia S.r.l., in violazione al criterio di efficienza e allo spirito deflattivo della procedura, nessun'ulteriore richiesta può trovare accoglimento.

DETERMINA

La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare all'istante l'importo di euro 274,06 addebitato nella fattura n. 254267929 del 5 maggio 2016.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento 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 determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini