

Determinazione n. 1 del 23/01/2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ADGMH ITALIA xxx/SKY ITALIA xxx

IL DIRIGENTE

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 25 marzo 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/136/2013, con cui la ADGMH Italia xxx (di seguito, per brevità, "ADGMH") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTE le note del 16 aprile e 31 maggio 2013 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;

VISTA la nota del 20 giugno 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 20 giugno 2013, con la quale Sky ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 1 luglio 2013, con la quale Sky ha presentato la memoria di replica;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- La ADGMH stipulava con Sky un contratto con la promozione Sky TV+Sport+ Calcio;
- Sin dalla prima fattura (luglio 2012), Sky addebitava importi non dovuti;
- Nonostante le contestazioni ed i reclami, Sky sospendeva i servizi ed addebitava costi per "corrispettivo variazione abbonamento" non dovuti;
- Con l'istanza di conciliazione, ADGMH chiedeva la riattivazione dei servizi, l'applicazione degli indennizzi per utenze business, un indennizzo di Euro 1.000,00 per i disagi;
- L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo per la mancata comparizione di Sky;
- Con l'istanza di definizione, ADGMH chiedeva: a) lo storno di tutte le fatture contenenti addebiti per pacchetto SPORT incluso nella promozione contrattuale; b) indennizzi per le ripetute interruzioni nella fruizione dei servizi; c) indennizzo di Euro 100,00 quale risarcimento delle telefonate al Call Center Sky a pagamento; d) indennizzo di Euro 1.000,00 per i danni subiti;
- Con memoria del 20 giugno 2013, ADGMH precisava che Sky non aveva mai fornito la copia del contratto sottoscritto e specificava i periodi di sospensione dei servizi (dal 18 al 25 luglio 2012, dal 4 all'8 agosto 2012, dal 18 al 20 settembre 2012, dal 9 al 16 novembre 2012 e dal 6 al 10 marzo 2013). Precisava di aver svolto reclami telefonici al Servizio Clienti Sky in data 22 agosto 2012, 27 agosto 2012, 7 settembre 2012, 4 novembre 2012, 9 novembre 2012, 15 novembre 2012, 6 marzo 2013 e evidenziava che era stato precluso l'accesso al servizio Sky Go. Infine così quantificava gli indennizzi: a) Euro 15,00 die per trenta giorni di sospensione dei servizi; b) Euro 10,00 die per applicazione di piano tariffario diverso da quello previsto nell'offerta commerciale sottoscritta; c) Euro 2,00 die per la mancata risposta ai reclami sino alla data della definizione; d) storno di tutte le fatture eccedenti l'importo di Euro 39,00 al mese previsti dalla promozione contrattuale sottoscritta; e) Euro 10,00 die per la mancata fornitura del servizio Sky Go incluso nell'offerta;
- Con memoria del 20 giugno 2013, Sky precisava che la sottoscrizione del contratto di abbonamento residenziale Sky era avvenuta il 7 luglio 2012 presso un punto vendita Sky e che pertanto la copia del contratto era stata consegnata dal rivenditore. Per l'abbonamento era stato chiesto: a) il servizio Pronto Sky per l'adeguamento dell'impianto con la fornitura in comodato gratuito di un decoder MySkyHD, di una Digital Key e di una Smart Card; b) l'attivazione della combinazione di pacchetti di abbonamento Sky TV + Calcio con la promozione Superpack Sport + Calcio a Euro 20,00 al mese per 12 mesi + HD gratis fino al 31.12.12. L'istante aveva scelto la combinazione Sky TV + Calcio senza il pacchetto Sport, per un canone mensile di Euro 33,00. L'11 luglio 2012 Sky aveva provveduto all'adeguamento

dell'impianto ed alla verifica della corretta fruizione dei servizi. Il 18 settembre 2012, su richiesta dell'utente, era stato attivato il pacchetto Sport ed il canone era stato adeguato ad Euro 47,00, come da fattura di novembre 2012. A fronte della modifica, Sky aveva stornato l'importo richiesto per il pacchetto Sky TV + Calcio dal 18 al 30 settembre 2012 (Euro 14,06) e aveva chiesto il pagamento del residuo importo di Euro 53,30 per la nuova combinazione dal 18 settembre al 31 ottobre 2012. Il 5 novembre 2012 aveva emesso la fattura di Euro 47,00. Il servizio era stato sospeso per il mancato pagamento della fattura di ottobre, una prima volta il 7 novembre e una seconda volta il 15 novembre. Il servizio era stato ripristinato il 16 novembre a seguito della contestazione dell'utente, nonostante il mancato pagamento, così come, per venire incontro al cliente, era stata applicata la promozione dal 18 settembre 2012. Evidenziava che il servizio, ad eccezione dei tre giorni di sospensioni indicati, era stato regolarmente fornito, nonostante il protrarsi del mancato pagamento dei canoni, neppure per gli importi non contestati, e precisava che la morosità ammontava ad Euro 250,58. Concludeva contestando quindi qualsivoglia responsabilità per i disservizi lamentati;

- Con memoria di replica del 1 luglio 2013, Sky contestava l'applicabilità degli indennizzi per utenze business, essendo il contratto di tipo residenziale. Precisava che la sospensione dei servizi del 17 luglio 2012 era oggetto di altro procedimento dinanzi al Corecom, che il servizio era stato ripristinato il 30 luglio e che non era stato richiesto il canone per il periodo di mancata fruizione. Per quanto riguarda la sospensione di marzo, la stessa era da imputarsi ad un disservizio tecnico per il quale era intervenuto un tecnico Sky e che anche questo disservizio era oggetto di altro procedimento dinanzi al Corecom. Nessun canone era stato richiesto per il bimestre febbraio-marzo 2013.

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 rimborsi o 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.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ed alla luce delle precisazioni effettuate dall'utente nella difesa, la domanda viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie rappresentati dall'applicazione di tariffe difformi da quelle convenute, dalla sospensione del servizio in pendenza dei reclami e dalla mancata risposta ai reclami.

Viene pertanto rigettata la domanda di indennizzo di Euro 100,00, quale risarcimento per le telefonate a pagamento al servizio Clienti Sky, formulata nell'istanza di definizione e non reiterata nella memoria, trattandosi in realtà di una domanda risarcitoria non ammissibile; né la stessa è valutabile sotto il diverso profilo di rimborso di spese, in assenza di giustificativi relativi agli addebiti effettivamente sostenuti.

Viene rigettata infine la domanda di indennizzo per la mancata fruizione del servizio Sky Go, perché domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, e pertanto inammissibile.

2.2. Nel merito.

B.1. Sull'applicazione di un diverso profilo tariffario

L'istante lamenta l'applicazione di un profilo tariffario differente da quello prescelto al momento della stipula del contratto (Sky TV + Sport + Calcio) con promozione relativa al pacchetto "Sport", chiedendo lo storno degli importi eccedenti la promozione stessa, non dovuti e la liquidazione di un indennizzo.

L'operatore sostiene di avere applicato le condizioni tariffarie richieste dall'utente per la combinazione Sky TV + Calcio e di aver successivamente provveduto alla attivazione del pacchetto Sport su richiesta del cliente, adeguando il canone secondo il corrispondente prezzo di listino.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Dalla documentazione prodotta, risulta che il 7 luglio 2012 la ADGMH aveva stipulato un contratto di abbonamento residenziale satellite Sky TV + Calcio con promozione attiva Nazionale Superpack Sport + Calcio. Tale promozione, si evince dalla documentazione in atti, era valida per chi si fosse abbonato entro il 31 luglio e prevedeva un canone mensile di Euro 39,00 (di cui Euro 19,00 per Sky TV ed Euro 20,00 in promozione, anziché Euro 28,00, per Sky Sport e Calcio), per 12 mesi, anziché di Euro 47,00.

L'operatore, nella memoria difensiva, dichiara che, in fase di stipula, non era stato chiesto il pacchetto Sport, che sarebbe stato richiesto il 18 settembre 2012, quando ormai la promozione non era più attiva, e di aver pertanto adeguato il canone mensile di abbonamento ad Euro 47,00.

La prima circostanza dedotta da Sky non trova conferma nel contratto in atti, ove si fa espresso riferimento alla promozione attiva Nazionale Superpack Sport + Calcio, né l'operatore ha provato la seconda circostanza, ovvero l'asserita successiva richiesta del cliente di attivazione del pacchetto Sport, peraltro compreso – come risulta dalla documentazione- nella promozione attiva sul contratto del 7 luglio.

Deve pertanto ritenersi che il canone mensile di abbonamento dovuto da ADGMH in forza del detto contratto per il pacchetto Sky TV + Calcio con promozione attiva Nazionale Superpack Sport + Calcio fosse di Euro 39,00 per dodici mesi a decorrere dal 7 luglio 2012 e che Sky abbia illegittimamente addebitato un diverso profilo tariffario, non richiesto, sino alla data del 1 febbraio 2013. Come dichiarato da Sky, infatti, nessun canone è stato addebitato all'istante per i mesi di febbraio e di marzo 2013 e non si rinviene in atti la fattura relativa al bimestre indicato. La circostanza inoltre non è stata contestata dall'utente nel termine assegnato per le repliche. Dal successivo 1 aprile 2013, come risulta dalla fattura n. 602614840, Sky ha correttamente applicato il canone convenuto.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.2 del Regolamento Indennizzi si determina in Euro 208,00.

In ordine alla domanda di storno degli importi non dovuti, si dichiara cessata la materia del contendere, avendo Sky già provveduto ad annullare gli importi non dovuti, stornando addirittura importi superiori.

Risulta infatti dalla documentazione prodotta quanto segue:

- nella fattura n. 653699131 è stato addebitato per il pacchetto Sky TV + Calcio per il periodo 1.8.2012/30.9.2012 il canone di Euro 66,00, inferiore al diverso canone di Euro 78,00 che avrebbe dovuto essere addebitato se fosse stato correttamente applicato il profilo tariffario prescelto dall'utente. Nulla può pertanto essere stornato;

- dalla fattura n. 655481332 del 5 ottobre 2012, relativa al periodo 18.9.12/31.10.12, nella quale era stato applicato il canone di Euro 47,00, anziché di Euro 39,00, è stato stornato sia il rateo di canone per il periodo 18.9/1.10 già compreso nella fattura precedente (nota di credito n. 655463532 del 5.10.12 di Euro 14,06), sia il complessivo importo di Euro 40,27 (nota di credito n. 602602214 del 5 aprile 2013), residuando addebitato all'utente il ridotto importo di Euro 13,03;
- dalla fattura n. 656096255 del 5 novembre 2012 per il periodo 1.11.12/30.11.12, dal canone mensile di Euro 47,00 è stato stornato l'importo di Euro 28,00 ((nota di credito n. 602602214 del 5 aprile 2013), residuando addebitato all'utente il ridotto importo di Euro 19,00;
- dalla fattura n. 656736392 del 5 dicembre 2012, relativa al periodo 1.12.12/31.1.13, dal canone bimestrale di Euro 94,00 è stato stornato l'importo di Euro 56,00, residuando addebitato all'utente il ridotto importo di Euro 38,00.

B.2. Sulla sospensione dei servizi

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dei servizi, effettuata in pendenza di contestazioni e reclami, dal 18 al 25 luglio 2012, dal 4 all'8 agosto 2012, dal 18 al 20 settembre 2012, dal 9 al 16 novembre 2012 e dal 6 al 10 marzo 2013, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore riconosce di aver sospeso i servizi il 7 e il 15 novembre 2012, a seguito del mancato pagamento di alcune fatture; dal 17 al 30 luglio 2012 (oggetto di altro, non specificato, procedimento) a seguito della mancata attivazione della domiciliazione bancaria; a marzo 2013 (oggetto di altro, non specificato, procedimento) per un disservizio tecnico per il quale era intervenuto un tecnico di fiducia.

La domanda dell'istante viene accolta per le seguenti ragioni.

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.

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, a fronte delle dedotte sospensioni del servizio lamentate dall'utente nei periodi dal 18 al 25 luglio 2012, dal 4 all'8 agosto 2012, dal 18 al 20 settembre 2012, dal 9 al 16 novembre 2012, spettava dunque a Sky provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo per ciascuno dei periodi indicati. Sul punto, l'operatore si è limitato a confermare la regolare erogazione dei servizi nei periodi diversi da quelli per i quali ha ammesso la sospensione, senza fornire alcun elemento probatorio a sostegno di tale dichiarazione.

Inoltre, dalle difese e dai documenti in atti, risulta che, sino alla fattura n. 655481332 del 5 ottobre 2012 nella quale si legge espressamente che "i pagamenti precedenti risultano in regola", nessuna

morosità veniva contestata all'utente. Risulta inoltre che l'istante non corrispose poi le successive fatture perché ne contestava integralmente gli importi e che provvide alla contestazione delle fatture con i reclami telefonici al Servizio Clienti.

Non sussistevano dunque neppure validi motivi per le sospensioni dei servizi effettuate nei mesi di luglio, agosto e settembre, mancando qualsivoglia morosità ed essendo la domiciliazione bancaria solo uno dei possibili modi di pagamento delle fatture, ma non condizione per la fornitura dei servizi. Né sussistevano validi motivi per le sospensioni del mese di novembre, neppure preavvisate, avendo l'istante omesso il pagamento delle fatture per la contestazione in toto degli addebiti effettuati, ed essendo pendente la procedura di reclamo.

Rileva infatti l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, come modificato dalla Delibera n. 95/08/CONS, secondo il quale: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: *a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. Omissis*".

Per quanto concerne infine la sospensione lamentata nel periodo dal 6 al 10 marzo 2013, è l'operatore stesso a riconoscere che la causa fu un disservizio tecnico per la cui risoluzione fece intervenire un tecnico di fiducia.

Si ritiene pertanto che l'operatore si sia reso inadempiente all'obbligazione contrattualmente assunta di fornire con continuità e regolarità i servizi e che li abbia indebitamente sospesi in mancanza di presupposti giustificativi nei giorni dal 18 al 25 luglio 2012, dal 4 all'8 agosto 2012, dal 18 al 20 settembre 2012, dal 9 al 16 novembre 2012, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Non essendo applicabile nella fattispecie l'art. 12.2 del Regolamento, trattandosi di contratto residenziale, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 4.1 del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo viene liquidato in Euro 180,00.

Per la sospensione del servizio nei giorni dal 6 al 10 marzo 2013, ricorrendo la diversa fattispecie di cui all'art. 5.1 del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 25,00 .

B.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti telefonicamente al Servizio Clienti Sky, di cui precisa date e durata, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Sul punto nulla viene dedotto dall'operatore. E' tuttavia prodotta, ed in atti, la comunicazione del 22 novembre 2012, con la quale Sky, nel procedimento per adozione di provvedimento temporaneo, ha fornito all'istante i chiarimenti richiesti in ordine alle contestazioni sollevate.

Si ritiene pertanto che, con tale comunicazione, Sky abbia fornito adeguato ed esaustivo riscontro ai reclami, il primo dei quali, come dichiarato da ADGMH, è del 22 agosto 2012, con un ritardo di 47 giorni rispetto a quanto previsto dall'art. 8 comma 4 della Delibera 179/03/CSP.

Spetta quindi all'istante un indennizzo, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 11.1, 11.2 del Regolamento Indennizzi, si liquida in Euro 47,00.

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 e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ADGMH Italia xxx nei confronti dell'operatore Sky sia da accogliere;

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 200,00, 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;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

DETERMINA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla ADGMH Italia xxx in data 25 marzo 2013.

La società Sky Italia xxx è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 208,00, (duecento otto/00) a titolo di indennizzo per l'applicazione di profilo tariffario non richiesto, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 180,00 (cento ottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio nei giorni dal 18 al 25 luglio 2012, dal 4 all'8 agosto 2012, dal 18 al 20 settembre 2012, dal 9 al 16 novembre 2012;
- c) Euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio nei giorni

dal 6 al 10 marzo 2013, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

- d) Euro 47,00 (quarantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

Si riconosce inoltre l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si dichiara cessata la materia del contendere in ordine alla domanda di storno di importi non dovuti.

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, 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.

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 determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 23 gennaio 2014

Il Dirigente

Dott. Antonio Calicchia

Fto