

ATTI 1.21.1 2011/2440

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 29**

**del 13 luglio 2012**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>MINOLI ROTA</b>	Fabio	Presidente
<b>CAVALLIN</b>	Mario	Vice Presidente
<b>CIPRIANO</b>	Marco Luigi	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>GUSSONI</b>	Maurizio	
<b>VOLPE</b>	Marcella	
<b>ZANELLA</b>	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “*Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*”;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (d’ora in avanti *Regolamento*);

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata in data 1 giugno 2011, con la quale il sig. XXX XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX;

VISTE le note del 6 giugno 2011 e del 20 giugno 2011, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 2 luglio 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 20 luglio 2011;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 13 luglio 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

### ***Oggetto della controversia e risultanze istruttorie***

Con l'istanza presentata in data 1 giugno 2011, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia con l'operatore Sky Italia XXX (d'ora in avanti Sky), avente ad oggetto l'asserito inadempimento da parte di tale operatore in ordine ad un contratto annuale di abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento che prevedeva anche il comodato d'uso del decoder in favore dell'utente.

Dall'istanza introduttiva del sig. XXX, dai documenti depositati da entrambe le parti e dall'udienza di discussione, cui ha partecipato soltanto l'istante, è emerso quanto segue.

In data 5/10/2010, il sig. XXX contattava il servizio clienti di Sky e decideva di aderire telefonicamente alla proposta di abbonamento residenziale al costo trimestrale di €29,00, oltre al costo per l'installazione dell'apparecchiatura necessaria alla ricezione dei segnali televisivi trasmessi da Sky. Il sig. XXX diveniva titolare del contratto di abbonamento residenziale con codice cliente n.12770716.

L'utente lamentava di non aver mai ricevuto la copia cartacea del contratto, evidenziando altresì di aver presentato reclamo all'operatore in quanto non aveva la possibilità di utilizzare i servizi televisivi, a nulla essendo serviti i vari tentativi di intervento da parte di tecnici specializzati e persino di sostituzione del decoder, consigliata espressamente nel rapporto di intervento n.8-9227493293 del 25/10/2010 da cui risulta l'assenza di segnale e la presenza di un guasto video alla voce "esito della diagnostica di funzionamento del decoder".

Pertanto, l'utente contestava le richieste di addebito delle fatture da parte di Sky segnalando, sin dall'inizio, di non aver ricevuto né la fattura n.260698824 del 1/11/2010, di euro 123,85, né la fattura n.262908373 del 5/12/2010, di euro 29,00, per le quali risulta, dalla documentazione bancaria allegata, la richiesta di addebito per la somma complessiva di euro 152,85; richiesta inevasa in quanto il sig. XXX provvedeva a dare formali disposizioni all'istituto di credito, presso cui aveva acceso il conto corrente, di non procedere al pagamento della predetta richiesta inoltrata dall'operatore.

Attesa l'impossibilità di usufruire dei servizi televisivi, in data 10/1/2011 il sig. XXX inoltrava a Sky la comunicazione con cui decideva di esercitare il diritto di recesso in relazione al contratto in essere.

Successivamente, in data 5/4/2011, Sky emetteva la fattura n.204336737 di euro 535,16 in cui risultavano addebitati: la somma di euro 52,22, al netto degli sconti, a titolo di canone per il mese di gennaio 2011; la somma di euro 350,00 a titolo di penale decoder mysky; la somma di euro 11,44 per costi dell'operatore; la somma di euro 120,00 a titolo di addebito per recesso anticipato e la somma di euro 1,50 a titolo di spese di spedizione.

Infine è da rilevare che, pur se l'art. 7.10 della carta dei servizi Sky prevede che "entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, per qualsiasi causa avvenuta, l'abbonato dovrà restituire tutti i materiali concessi in comodato d'uso da Sky", dagli atti emerge che, nel mese di giugno 2011, l'operatore inoltrava all'utente apposita comunicazione con cui lo informava che "considerata l'onerosità e la complessità dell'operazione di recupero del decoder, la scrivente società non intende procedere al recupero forzoso del decoder. Pertanto, con la presente le comunichiamo che il suddetto decoder da lei trattenuto a seguito dell'avvenuta conclusione del suo contratto di abbonamento, diviene ora di sua proprietà. Con effetto immediato vengono pertanto a cessare tutte le garanzie di funzionamento dell'apparecchio e ogni responsabilità di Sky ad esso connesse, ivi compresa la responsabilità civile per eventuali danni derivanti dal suo malfunzionamento".

Sulla base di detta rappresentazione dei fatti, l'istante chiede al Co.re.com. che Sky venga sanzionata per il comportamento e per la richiesta di pagamenti non dovuti e per il fatto di non aver ricevuto il contratto e le prime due fatture (fattura n.260698824 di euro 123,85 del 1/11/2010 e la fattura n.262908373 di euro 29,00 del 5/12/2010) per l'importo complessivo di euro 152,85.

### ***Motivi della decisione***

Preliminarmente, in relazione alla richiesta di sanzioni avanzata dall'utente, si deve rilevare che l'art. 19, Allegato A, della Delibera AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da Delibere dell'Autorità. Pertanto, in base alla normativa vigente, il potere di comminare sanzioni esula dalla competenza del Co.re.com. e la relativa richiesta non può avere ingresso in questa sede.

Nel merito, va rilevato che l'oggetto principale del contratto in questione è costituito dalla fornitura di servizi televisivi a pagamento, al cui fine è necessario sia la regolare ricezione dei segnali televisivi che il corretto funzionamento del decoder, ossia dell'apparecchiatura indispensabile per ricevere e decifrare i segnali televisivi criptati trasmessi dall'operatore tramite il collegamento ad un televisore.

Da quanto emerso nell'istruttoria, l'utente non era in condizioni di poter usufruire dei predetti servizi televisivi a pagamento e di fatto non ha usufruito dei predetti servizi televisivi, come peraltro confermato dall'esito dell'intervento tecnico.

Pertanto, si deve rilevare l'inadempimento dell'obbligazione gravante sull'operatore in relazione alla fornitura regolare delle trasmissioni televisive a pagamento.

In termini di diritto, ogni obbligazione e contratto devono essere adempiuti secondo criteri di correttezza e diligenza e ciò trova fondamento negli artt. 1175 (reciproco dovere di correttezza) e 1176 (criterio della diligenza) del codice civile.

Inoltre, si deve considerare l'inadempimento dell'operatore in ordine all'art. 1.1 "principi generali" della carta dei servizi Sky, che impegna l'operatore a offrire i propri servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

Come previsto dall'art. 1218 del codice civile, il contraente non adempiente, per andare esente da responsabilità, deve provare che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

In proposito, è da rilevare che, poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto normativamente e contrattualmente previsto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo, l'operatore, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 del codice civile, per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo in ogni caso sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici in quanto l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali.

In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, in tema di inadempimento delle obbligazioni, l'operatore avrebbe quindi dovuto provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione e di avere fatto quanto era nelle sue possibilità per permettere all'utente di fruire del servizio pattuito.

Nel merito, certo è dimostrato l'inconveniente tecnico che ha impedito all'utente di fruire del servizio, l'operatore avrebbe dovuto a questo punto fornire la prova, su di esso gravante, di avere tempestivamente informato l'utente delle difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni che avrebbero reso impossibile l'esecuzione; ma ciò esso non risulta aver fatto, né, d'altra parte, lo stesso ha provveduto a contestare le deduzioni formulate dal ricorrente.

Quindi, avendo l'operatore omesso di svolgere attività sia risolutiva dell'inconveniente presentatosi, sia deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla

fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore medesimo secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 codice civile. Responsabilità che conduce, di converso, all'accoglimento delle richieste formulate dall'utente, con conseguente sorgere dell'obbligo per l'operatore di provvedere allo storno dell'intero insoluto portato da tutte le fatture emesse nel corso del rapporto contrattuale relativo ad abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento, avente codice cliente n.12770716.

In merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente sia all'udienza di conciliazione che di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentali, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di € 100,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

La società Sky Italia XXX è tenuta, nei confronti del sig. XXX, a:

1. stornare l'intero insoluto, costituito dalla fattura n. 260698824 di € 123,85 emessa in data 1/11/2010, dalla fattura n.262908373 di € 29,00 emessa in data 5/12/2010 e dalla fattura n. 204336737 di € 535,16 emessa in data 5/4/2011 relative al contratto di abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento con codice cliente n.12770716;
2. corrispondere la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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

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

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom  
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
Mauro Bernardis