

**DELIBERA N. 43/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ CIAVATTI/SKY ITALIA ■■■■**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 13/6/2011;

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'art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 26 maggio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/412/2010, con cui la sig.ra ■■■■ Ciavatti ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA ■■■■ (di seguito, per brevità, anche denominata "Sky");

VISTA la nota del 31 maggio 2010, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la comunicazione dell'utente trasmessa via fax il 15 settembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

La sig.ra ■■■■■ Ciavatti, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) l'istante ha stipulato con Sky un contratto di abbonamento contraddistinto con codice cliente ■■■■■ per la visione del pacchetto YGA – Mondo Sky + Cinema (no Disney), il 22 agosto 2006, nonché per Multivision il 7 novembre 2006, per i quali corrispondeva un canone mensile di abbonamento di complessivi Euro 50,63;
- 2) con le fatture di febbraio e di marzo 2010, Sky addebitava all'utente costi per la visione di film non richiesti;
- 3) l'istante contestava gli addebiti, con reclami telefonici e a mezzo fax;
- 4) non ricevendo riscontro positivo ai reclami, con lettere fax in data 15 e 16 marzo 2010 la sig.ra Ciavatti comunicava la disdetta del contratto, sospendendo altresì il pagamento a mezzo domiciliazione bancaria;
- 5) conclusosi con verbale di rifiuto di adesione dell'operatore il tentativo di conciliazione davanti alla Camera di Commercio di Viterbo, con l'istanza di definizione l'utente chiedeva il rimborso di quanto pagato in eccesso sulla fattura di febbraio 2010, la riformulazione della fattura di marzo come da contratto, con lo storno dei costi contestati, un rimborso forfetario di Euro 200,00 per spese sostenute e indennizzi per mancata risposta ai reclami, la non applicazione di eventuali penali, a fronte della risoluzione del contratto per causa a lei non imputabile;
- 6) con comunicazione inoltrata a mezzo fax il 15 settembre 2010, la Federconsumatori Provinciale di Viterbo, nella qualità di rappresentante della sig.ra ■■■■■ Ciavatti nella procedura, precisava di non aver prodotto la documentazione richiesta dal Corecom Lazio con la lettera di avvio del procedimento perchè, dopo aver accettato una proposta transattiva della controversia pervenuta da una funzionaria di Sky, quest'ultima, nonostante due solleciti, non aveva provveduto ad inviare la copia dell'accordo.

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

## **2.a. Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Quanto alla comunicazione inerente il mancato perfezionamento di un accordo transattivo che sarebbe intervenuto tra le parti in pendenza del procedimento di definizione, si evidenzia, da un lato, che la stessa è irrilevante ai fini della decisione (non essendo peraltro prodotti neppure i due solleciti richiamati nella lettera), dall'altro che, pur in pendenza di trattative, le parti avrebbero dovuto assolvere nei termini assegnati l'onere di produzione documentale loro richiesta. Onere cui né l'istante né Sky hanno adempiuto.

Nella decisione pertanto si terrà conto della sola documentazione prodotta con l'istanza di definizione.

## **2.b. Nel merito**

### **2.b.1. Sulla fornitura di eventi televisivi non richiesti**

La domanda dell'utente merita accoglimento, considerato che l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio a sostegno delle sue pretese, né nel corso del tentativo di conciliazione, ove non è comparso, né mediante l'invio di memorie difensive.

Ora, nei casi di contestazione da parte dell'utente di traffico fatturato, è ormai pacifico che l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, 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 ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. 17 febbraio 1986 n. 947).

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura (Cass. 28 maggio 2004 n. 10313 e Cass. 2 dicembre 2002 n.17041).

Tali principi, pacifici per la fornitura di servizi telefonici, sono senz'altro applicabili anche alla fornitura di servizi televisivi a pagamento, quali quelli oggetto della fattispecie.

L'utente contesta infatti gli importi addebitati nelle fatture n. ■■■ del 5 febbraio 2010 e n. ■■■ del 5 marzo 2010 per acquisti di eventi televisivi non effettuati e mai visionati e, a fronte di tale contestazione, Sky avrebbe dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate, nonché documentare la richiesta degli acquisti contestati. Tanto più che,

sostiene l'istante, gli ordini di acquisto tramite decoder nel suo caso non sarebbero stati tecnicamente possibili.

Pertanto, in mancanza di qualsivoglia allegazione probatoria volta a dimostrare l'effettivo ordine di acquisto degli eventi contestati, va riconosciuto all'utente: 1) il diritto al rimborso della maggior somma corrisposta rispetto al canone mensile per gli eventi oggetto di contestazione, pari ad Euro 15,75, relativamente alla fattura n. [REDACTED] con scadenza 25 febbraio 2010, da ritenersi essere stata regolarmente pagata tramite addebito sul conto corrente bancario dal momento che alla data della fattura del mese successivo i pagamenti risultano in regola; 2) il diritto allo storno degli importi eccedenti il canone mensile richiesti per gli eventi oggetto di contestazione, pari ad Euro 105,00, relativamente alla fattura n. [REDACTED] con scadenza 30 marzo 2010, non pagata dall'istante. Con riferimento a tale fattura resta fermo l'obbligo dell'istante di provvedere al pagamento dell'importo del canone mensile di abbonamento del mese di marzo 2010, pari ad Euro 50,63.

In ordine alla risoluzione del contratto, comunicata dall'istante con lettere del 15 e 16 marzo 2010 a fronte dell'inadempimento contrattuale di Sky di fornire la documentazione probatoria inerente gli addebiti contestati, si evidenzia, da un lato, la non correttezza della modalità di comunicazione del recesso (effettuata via fax e non per raccomandata), dall'altro che non risulta in atti che Sky abbia richiesto all'utente alcunché a titolo di costi o penali dopo la ricezione della comunicazione di disdetta, né che abbia inviato all'utente richieste di pagamento per canoni successivamente al mese di marzo 2010, con ciò potendosi ritenere che la stessa abbia preso atto dell'intervenuta disdetta contrattuale e che non abbia inteso contestare le modalità del recesso.

Ciò premesso, alcuna decisione può essere assunta in ordine alla domanda dell'istante di "nessun addebito di eventuali penali", in mancanza dell'addebito specifico.

### **2.b.2. Sulla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami**

Veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante ha inviato a mezzo fax quattro reclami scritti, il 18 febbraio 2010, il 15 marzo 2010, due il 16 marzo 2010, tutti aventi ad oggetto la contestazione degli addebiti effettuati e da ritenersi pertanto un unico reclamo. A nessuno di tal reclami l'operatore ha fornito riscontro.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, come sono da ritenersi quelli qui in esame, posto che l'utente contestava addebiti per acquisti non effettuati, richiedendo la restituzione delle somme corrisposte e lo storno delle somme non dovute.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente

reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancaza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;

- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, varato dal consiglio dell'Autorità, che – vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (abbonamento a servizi televisivi a pagamento); b) esiguità del disagio subito dall'istante e del valore della controversia; c) mancata produzione da parte dell'operatore della Carta Servizi e delle Condizioni Generali di Contratto vigenti a marzo 2010; d) parametro di indennizzo rinvenibile nella Carta Servizi scaricata dal sito internet di Sky; e) periodo previsto per la gestione del reclamo dalla detta Carta servizi; f) lasso di tempo trascorso dalla data del primo reclamo (18 febbraio 2010) alla data dell'istanza di definizione (26 maggio 2010); g) condotta omissiva dell'operatore in relazione ai reclami avanzati dall'utente che ha obbligato lo stesso a rivolgersi al Corecom.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 100,00 per la mancata gestione dei reclami.

## **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'art. 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, considerato il comportamento complessivo delle parti, e la mancanza di attività difensiva, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■■■ Ciavatti sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della 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.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■■■ Ciavatti in data 26 maggio 2010.

La società Sky Italia è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) Euro 15,75 (quindici/75) a titolo di rimborso delle somme non dovute relativamente alla fattura n. ■■■■■ con scadenza 25 febbraio 2010, oltre interessi legali dalla data di scadenza del pagamento della fattura;

b) Euro 100,00 (cento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

c) Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.

La società Sky Italia è tenuta altresì a disporre lo storno dell'importo di Euro 105,00, (centocinque) relativamente alla fattura n. [REDACTED] con scadenza 30 marzo 2010, fermo restando l'obbligo per l'istante di provvedere, in relazione a tale fattura, al pagamento dell'importo di Euro 50,63 quale canone di abbonamento mensile per il mese di marzo 2010.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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 delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 13 giugno 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto