

DELIBERA DL/096/15/CRL/UD del 8 giugno 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx MAZZA/SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/226/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 8 giugno 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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 del 16/12/2009 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 sig.ra xxx Mazza presentata in data 12 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Sky – la mancata attivazione del contratto concluso telefonicamente il 17 novembre 2012, l’illegittima sospensione del servizio, l’indebita fatturazione e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 17 novembre 2012, tramite il servizio commerciale Sky, l’istante aveva accettato una proposta di un nuovo contratto per cinque pacchetti più la tecnologia HD, a condizione che si trattasse di un rapporto autonomo rispetto al contratto Home Pack concluso in precedenza telefonicamente con Fastweb e dal quale era receduta nei termini;

- b) L'istante aveva provveduto al pagamento parziale delle fatture Sky e Fastweb n. 655514307 e 656136553 perchè contenenti ancora addebiti Fastweb, limitatamente a quanto di spettanza di Sky, in forza del precedente contratto in essere. Per le stesse ragioni, aveva bloccato il pagamento della fattura n. 656776828 del 5 dicembre 2012;
- c) Il 7 marzo 2013 Sky aveva sospeso il servizio, e lo aveva riattivato a seguito del saldo della fattura contestata, pagata dall'utente al netto della nota di credito di Sky nel frattempo pervenuta. Sky aveva nuovamente sospeso il servizio dal 25 marzo 2013 e lo aveva riattivato il 15 aprile, a seguito del pagamento di un debito relativo alla gestione congiunta Sky e Fastweb;
- d) Il 22 maggio 2013, il servizio era stato nuovamente sospeso senza preavviso e non era stato più ripristinato, nonostante i numerosi reclami svolti;
- e) Il 29 agosto 2013, con raccomandata ricevuta da Sky il 4 settembre, l'utente aveva dato disdetta del contratto;
- f) Il 22 novembre 2013 era pervenuta all'utente la fattura di Sky n. 608010442 contenente addebiti per canoni del mese di giugno 2013 e per variazione e chiusura abbonamento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per la illegittima sospensione del servizio
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami
- iii. Rimborso della fattura n. 608010442 del 5 novembre 2013
- iv. Rimborso per spese di procedura e per onorari per assistenza tecnica
- v. Applicazione della sanzione ex art. 2, comma 20, lettera c) della Legge n. 481/1995.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha dichiarato che l'utente aveva aderito all'offerta Home Pack tramite Fastweb senza restituire il contratto sottoscritto e che, ciononostante, i servizi Sky erano stati attivati a far data dal 7 settembre 2012, come dimostrato dalla fatturazione. Successivamente l'utente aveva esercitato il diritto di ripensamento solo nei confronti di Fastweb e Sky aveva quindi continuato a dar corso alle fatturazioni nei termini indicati da Fastweb sino al 17 novembre 2012, momento in cui aveva provveduto a fatturare solo i propri servizi alle nuove condizioni contrattuali convenute. I pagamenti da parte dell'utente erano stati parziali e tardivi e la morosità aveva comportato la sospensione dei servizi, preannunciata nelle fatture e mediante avvisi con b-mail. Contestava poi la quantificazione dell'indennizzo effettuata dall'utente moltiplicando l'indennizzo giornaliero per il numero di pacchetti attivi sul proprio abbonamento, in quanto il servizio fa riferimento ai Pacchetti nel loro insieme. Precisava che il contratto era cessato il 30 giugno 2013, di aver riscontrato i reclami tramite i propri operatori del servizio clienti, che gli importi addebitati nella fattura n. 608010442 erano relativi alle penali per mancata restituzione dei materiali di proprietà Sky, deducendo infine l'infondatezza delle domande di rimborso per spese di assistenza tecnica e di applicazione della sanzione ex art. 2 Legge n. 481/1995.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente viene rigettata la domanda dell'utente di applicazione della sanzione prevista dall'art. 2 co. 20 lett. C Legge 14/11/95 n. 481, non essendo competenza dell'Autorità adita l'irrogazione della sanzione.

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

3.1. Sulla mancata attivazione del contratto e sulla sospensione del servizio

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del contratto concluso con il Servizio commerciale di Sky in data 17 novembre 2012, che prevedeva la fornitura di n. 5 pacchetti e della tecnologia HD al prezzo mensile di Euro 55,25.

Il contratto de quo rientra nell'ambito dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.50 e segg. del Codice del Consumo.

Attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista.

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS, applicabile anche all'operatore Sky (Delibera n. 461/13/CONS), ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica. Assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (*Conclusioni dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, "possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente""; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle

informazioni di cui all'art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.).In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal *vocal order*, ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, "*al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto*" (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Nella fattispecie, Sky non ha provato di aver inviato la conferma del contratto per iscritto, nè ha fornito la prova del consenso vocale dell'utente alla conclusione del contratto.

In ragione di ciò, si deve escludere che la prova circa la valida conclusione del contratto sia stata raggiunta in questa sede, in forza di quanto stabilito dall'art.6, comma 2 della delibera 664/06/CONS: "*nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art.2, commi 5, 6 e 7 (...).*"

Si osservi come l'impianto complessivo derivante dalle norme del Codice del Consumo e della Delibera 664/06/CONS distingue il piano puramente contrattuale, dove le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso; di conseguenza, l'operatore che attivi il servizio prima (o in assenza) di conferma del contratto per iscritto -specie nei casi in cui l'attivazione debba avvenire entro termini cogenti stabiliti da altre disposizioni legislative- deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi effetti *ex tunc* previsti dall'originario diritto di ripensamento. Restano ferme le misure sanzionatorie cui l'operatore può andare incontro per il mancato assolvimento dei succitati oneri informativi.

Quando invece si transita dal piano contrattuale a quello contenzioso, mediante attivazione del procedimento ex Delibera 173/07/CONS, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Nel caso di specie, pertanto, non essendo stata fornita la prova dell'esistenza del contratto, deve ritenersi che il contratto tra la sig.ra xxx Mazza e Sky del 17 novembre 2012 non è stato validamente concluso.

Ciò stabilito, deve precisarsi che il 31 agosto 2012 l'utente aveva aderito telefonicamente all'offerta Sky e Fastweb denominata Home Pack, di cui produce la copia scritta, e il 7 settembre Sky aveva provveduto all'attivazione del servizio. Il 10 settembre 2012 l'istante aveva esercitato il diritto di ripensamento dal contratto, dandone comunicazione formale e tempestiva solo all'operatore Fastweb. All'operatore Sky, solo in data 30 ottobre 2012 l'istante chiedeva di prendere in carico la richiesta del ripensamento già trasmesso a Fastweb. Il recesso dal servizio Sky avrebbe pertanto dovuto essere efficace a far data dal 30 novembre 2012.

A conferma della iniziale volontà di recedere dal contratto HP solo per quanto riguardava i servizi Fastweb, è anche l'avvenuto pagamento da parte dell'istante, sino a dicembre 2012, delle fatture Sky e Fastweb pervenutele, limitatamente all'importo delle competenze Sky incluse nel servizio HP.

Deduca infatti Sky nella sua difesa di aver continuato a gestire il cliente sulla base del precedente contratto Home Pack sino alle nuove condizioni contrattuali in essere dal 17 novembre 2012.

L'offerta Sky e Fastweb, si legge nelle condizioni generali di contratto, prevede che *“i Servizi FASTWEB e i Servizi Sky vengono erogati in modo autonomo ed indipendente rispettivamente dalla società FASTWEB xxx e dalla società Sky Italia xxx sulla base delle rispettive Condizioni Generali di Contratto”* (art. 1.4). E' inoltre previsto che (art. 2) *“Il contratto per i Servizi FASTWEB e il contratto per i Servizi Sky si intendono conclusi ciascuno nel momento dell'attivazione del rispettivo Servizio FASTWEB e Sky e (art. 4.4) che “ il recesso del cliente relativo ad un solo servizio, di Fastweb o di Sky, costituente l'offerta Home Pack comporta la cessazione del solo rapporto contrattuale esistente relativamente al servizio erogato dalla società nei confronti della quale è stato esercitato il recesso . Il rapporto contrattuale con la società nei cui confronti non è stato esercitato il recesso proseguirà per il solo servizio non interessato dal recesso secondo i termini e le condizioni previste dalle rispettive Condizioni Generali di contratto e con l'applicazione delle condizioni economiche specificate nel materiale commerciale di riferimento e vigente al momento della richiesta di recesso da uno dei servizi dell'Offerta Home Pack”*.

Considerando quindi che:

- l'istante ha formalmente esercitato il ripensamento dall'Offerta Sky e Fastweb del 31 agosto 2012 nei confronti di Fastweb il 10 settembre 2012;
- il contratto di cui all'Offerta Sky e Fastweb per il servizio Sky si è concluso il 7 settembre 2012 nel momento dell'attivazione del servizio;
- il recesso dal servizio Sky di cui alla detta offerta è stato esercitato il 30 ottobre 2012;
- il contratto tra l'istante e Sky del 17 novembre 2012 non è stato validamente concluso

deve ritenersi, agli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, che il rapporto tra l'istante e Sky sia stato regolato sino al 30 novembre 2012 dal contratto Home Pack e che, dopo tale data, Sky non abbia provveduto né alla lavorazione del recesso, né alla conclusione di un nuovo valido contratto.

Ciò chiarito, non può ritenersi provata la dedotta morosità dell'istante, che, a dire dell'operatore, avrebbe legittimato la ripetuta sospensione del servizio.

A fronte di una complessa contabilizzazione da parte di Sky degli importi dovuti, dapprima con riferimento al contratto Home Pack con addebiti comprensivi degli importi dovuti a Fastweb, poi con riferimento alle condizioni di un contratto non validamente concluso, che ha infatti comportato la necessità di successive emissioni di note di credito, risultano invece i pagamenti effettuati dall'utente delle competenze di Sky per il servizio HP.

In ogni caso, comunque, la sospensione operata da Sky è illegittima, non avendo l'operatore provato di aver adeguatamente preavvisato l'utente della sospensione.

Deve pertanto concludersi che la sospensione per i periodi lamentati dall'utente, non specificamente contestati da Sky, sia stata illegittimamente disposta, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, e per le ragioni su esposte, considerato che l'unico contratto valido tra le parti (Home Pack) prevedeva il solo servizio Sky Base, la domanda dell'utente di liquidazione di indennizzi giornalieri distinti per ciascuno dei Pacchetti e per i servizi accessori non può essere accolta; e si precisa altresì che, a fronte della mancata lavorazione del recesso comunicato il 30 ottobre 2012 e della mancata attivazione del nuovo contratto, il rapporto deve ritenersi risolto per inadempimento del gestore con effetto dal 31 ottobre 2013, ai sensi dell'art. 11.2 delle condizioni generali di abbonamento Sky, avendo l'istante comunicato la disdetta con raccomandata ricevuta da Sky il 4 settembre 2013.

Ciò precisato, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 4.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, spetta all'utente un indennizzo di Euro 1.425,00 a fronte dell'illegittima sospensione del servizio nei periodi dal 7 al 13 marzo 2013, dal 25 marzo 2013 al 16 aprile 2013, dal 22 maggio 2013 al 31 ottobre 2013.

3.2. Sulla domanda di rimborso della fattura

L'utente chiede il rimborso della fattura n. 608010442 del 5 novembre 2013.

La domanda non può essere accolta, non avendo l'utente provato di averne effettuato il pagamento.

Tuttavia, per gli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/CONS, come esposto al paragrafo precedente, si dispone che Sky proceda alla ricostruzione della situazione contabile dell'utente, a partire dal 7 settembre 2012, applicando le condizioni economiche previste dal solo contratto validamente in essere tra le parti sino al 30 novembre 2012, e le medesime condizioni sino alla risoluzione (31 ottobre 2013), non avendo lavorato il recesso esercitato dall'utente, ma avendo quest'ultimo comunque fruito parzialmente del servizio, e proceda pertanto al rimborso e/o allo storno delle somme eventualmente non dovute.

Sky dovrà inoltre o tuttavia provvedere allo storno della fattura n. 608010442 del 5 novembre 2013, in considerazione del fatto che in essa sono addebitati costi per un periodo di mancata fruizione del servizio (giugno 2013) e penali per la mancata restituzione del materiale Sky, non dovute, essendo la risoluzione del contratto dipesa dall'inadempimento di Sky all'obbligazione contrattuale di regolare fornitura del servizio.

In ogni caso, l'utente dovrà provvedere a riconsegnare il materiale di Sky ancora in suo possesso, che dovrà essere ritirato a cura e spese dell'operatore.

3.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami telefonici e scritti, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

Sono in atti numerosi reclami scritti rivolti a Sky, da considerarsi unitariamente, attinendo al medesimo disservizio. Le numerose problematiche reclamate nel corso del rapporto (sospensione del servizio, contestazione di fatture, risoluzione) sono infatti tutte riconducibili al reclamo per la mancata attivazione del contratto Sky del 17 novembre 2012 a seguito del ripensamento e recesso dall'Home Pack.

Sul punto, l'operatore si limita a dichiarare di aver riscontrato i reclami tramite il Servizio Clienti e di aver provveduto all'emissione di note di credito nel corso del rapporto per regolarizzare la situazione contabile.

La domanda dell'utente è fondata, non avendo Sky provato di aver dato concreto ed effettivo riscontro al primo ed ai successivi reclami svolti, a nulla valendo neppure le note di credito, emesse senza una comprensibile ricostruzione contabile del dovuto.

Rileva allora il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo il quale 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.

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".

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2, 11.1 e 11.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo è stato inviato il 12 marzo 2013, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'istanza di definizione (12 marzo 2014), non essendo l'operatore comparso all'udienza di conciliazione, viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta ai due reclami di complessivi Euro 300,00 .

4. Sulle spese di procedura

In ordine alle spese di procedimento, l'utente formula la richiesta di Euro 360,00 in riferimento all'attivazione della procedura conciliativa, corrispondenti ad un'ora di lavoro valorizzata in funzione della tariffa professionale oraria riferibile all'istante, e di Euro 500,00 a titolo di refusione degli onorari per l'assistenza tecnica ai fini della presente procedura.

Fermo restando che l'eventuale riconoscimento di spese di procedura non comprende la possibilità di riconoscere e liquidare danni non patrimoniali o patrimoniali in favore dell'utente, sul punto preme rilevare che il Regolamento, all'art. 19, Decisione della controversia, comma 6, precisa che "nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi e indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Inoltre, la Delibera A.G.Com. n. 276/13/CONS, che disciplina le "linee guida in

materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori”, al punto III.5.4.rubricato “spese di procedura”, prevede che “la formulazione della norma (art. 19, comma VI) implica che (...) la liquidazione, in ogni caso, non debba necessariamente coincidere con gli importi documentati dalle parti, bensì debba essere decisa dall’Amministrazione secondo criteri non solo di giustificazione e necessarietà delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità”. Il Regolamento, all’art. 16, Procedura, comma 2-bis, dispone che “l’istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenute. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell’art. 19, comma VI”. La Del. Agcom 276/13/CONS, al punto III.3.2. “principio di sinteticità degli atti”, prevede che “in base all’art. 16, comma II bis, tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste...”. Le parti sono altresì onerate del dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali, sancito nell’art. 3 Codice del Processo Amministrativo, principio di carattere generale applicabile anche al caso di specie, nonché del dovere di circoscrivere puntualmente la materia del contendere, astenendosi da comportamenti defatiganti, in ossequio al principio di lealtà e probità e dei loro difensori in giudizio sancito dall’art. 88 Cod. proc. civ..

Nel caso di specie, tenuto conto delle memorie prodotte e del relativo numero di pagine da cui erano costituite, della non necessarietà delle spese sostenute per l’attivazione della procedura conciliativa e per l’assistenza tecnica nella procedura di definizione, nonché del parziale accoglimento delle richieste e della mancata comparizione di Sky all’udienza di conciliazione, si ritiene equo e ragionevole liquidare in favore dell’utente l’importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza della sig.ra xxx Mazza nei confronti della società Sky Italia xxx.
2. La società Sky Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura:
 - a) l’importo di Euro 1.425,00 (millequattrocentoventicinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 4.1. dell’Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza;
 - b) l’importo di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 11.1 e 11.2. dell’Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza;
3. La società Sky Italia xxx è tenuta a procedere alla ricostruzione della situazione contabile dell’utente, a partire dal 7 settembre 2012 sino alla cessazione del contratto (31 ottobre 2013), come indicato in motivazione, nonché a stornare la fattura n. 608010442 del 5 novembre 2013 e a ritirare, a sua cura e spese, il materiale di Sky ancora in possesso dell’utente.

4. La società Sky Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 8 giugno 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto