

**DELIBERA DL/140/15/CRL/UD del 11 settembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx TARICANI / SKY ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/256/2014)**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del 11 settembre 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 xxx Taricani presentata in data 20 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**A) La posizione dell’istante**

Il Signor xxx Taricani, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, assente il Gestore SKY, ha introdotto il presente procedimento affermando di aver concluso telefonicamente in data 1 luglio 2013 con SKY un contratto di abbonamento di servizi televisivi a pagamento per utenza privata (codice cliente 147\*\*\*\*) il quale prevedeva la fruizione dei servizi SKY TV + FAMIGLIA + CINEMA + SPORT + CALCIO + HD + opzione MULTIVISION al prezzo scontato, per 24 mesi, di € 39,90 in luogo del prezzo di listino di € 72,00, il tutto senza ulteriori costi di attivazione scheda e con gratuità dell’opzione HD .

Assume, inoltre, l’istante di essere già titolare di abbonamento SKY (codice cliente

123\*\*\*\*) per il quale pagava un canone mensile di € 81,60 per fruire di tutti i servizi compresi anche nel nuovo abbonamento + opzione Multivision e di avere aderito alla nuova offerta del Gestore previo accertamento con l'operatore circa la possibilità di poter ridurre il primo abbonamento alla versione base in modo da conseguire un risparmio mantenendo la possibilità di utilizzare più schede in più apparecchi televisivi.

Al riguardo, visti gli allegati al formulario GU14 e le memorie presentate, l'Istante ha contestato;

- sul contratto n.12313368:

- di avere inoltrato la richiesta di riduzione del palinsesto al solo pacchetto base sia telefonicamente, in data 22 luglio 2013, che successivamente sul portale SKY ma che tale modifica non è stata mai recepita dal Gestore che ha continuato, invece, a fatturare il contratto completo in luogo dell'importo di € 32,60 relativo al contratto base;

- che, in conseguenza dell'attivazione del secondo contratto con opzione Multivision e tecnologia HD, il Gestore era tenuto a ridurre tali servizi opzionali sul contratto principale, come confermato contestualmente alla stipula telefonica dell'operatore e quindi a ridurre la relativa fatturazione dei relativi costi (in particolare la tecnologia HD - € 5,00 al mese ed il servizio Multivision - € 10,00 al mese, poi € 12,00 dal mese di marzo 2014);

- di aver corrisposto € 1,50 per la spedizione della fattura n. 250744786 laddove le fatture non vengono spedite ma trasmesse in via telematica;

- che, in conseguenza della mancata riduzione del pacchetto, non aveva potuto usufruire della nuova convenzione tra Ministero dell'Interno (di cui è dipendente) e SKY, secondo la circolare del successivo febbraio 2014 che offriva una scontistica del 33% sull'incremento dei pacchetti;

- sul contratto n. 14748190:

- di avere riscontrato errori di fatturazione relativi all'addebito di € 29,00 quale costo di attivazione (che in sede di registrazione telefonica era stata dichiarata gratuita) nonché all'importo non giustificato di € 30,26 sulla fattura n. 206471081 e di € 1,50 sulla fattura n. 250872923 per costi di spedizione non dovuti;

- di non avere mai ricevuto il decoder My Sky HD previsto dal contratto;

- di avere formulato specifici reclami sia telefonici che per iscritto (28 ottobre 2013) aventi ad oggetto "*Mancato aggiornamento della piattaforma / erronea fatturazione*".

L'Utente, pertanto, ha richiesto:

1) la restituzione degli importi illegittimamente prelevati, relativi alle fatture depositate, per un totale di € 582,17;

2) un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 30 ottobre 2013 calcolato, ai sensi della delibera 73/11/CONS, in Euro 1,00 al giorno;

3) il rimborso delle spese sostenute per la procedura e dallo stesso quantificate in € 150,00;

4) la fissazione dell'udienza di discussione con ascolto della registrazione effettuata da SKY;

5) L'applicazione, ai contratti in essere, delle agevolazioni previste dagli accordi

stipulati tra il Ministero dell'Interno e SKY;

In sede di replica, nel dolersi della persistente contumacia del Gestore, integrava le proprie conclusioni specificando anche la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

### **B) La posizione del gestore Sky Italia xxx**

Il Gestore, già assente in sede di udienza di conciliazione, non depositava nella presente procedura di definizione alcuna memoria né documentazione, nonostante avesse ritualmente ricevuto la nota di avvio del procedimento trasmessa a mezzo Racc. A/R dallo stesso ricevuta in data 7 maggio 2014.

### **C) Lo svolgimento della procedura di conciliazione ed il comportamento delle parti.**

In sede di udienza di conciliazione il Gestore non è comparso.

In sede di udienza di definizione il Gestore per spirito conciliativo proponeva la riduzione del pacchetto di abbonamento sul contratto 123\*\*\*\*, la cessazione del servizio Multivision sul medesimo contratto, l'applicazione al contratto 147\*\*\*\* degli sconti previsti dalla convenzione con il Ministero dell'Interno ed un rimborso di € 118,00.

L'Utente non accettava e, pertanto, gli atti del procedimento venivano rimessi al Collegio per la decisione.

### **D) Motivi della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si rileva preliminarmente 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per il maggior danno.

In ragione di quanto premesso, deve dichiararsi inammissibile, la domanda relativa all'applicazione della scontistica offerta dalla convenzione Sky/Ministero dell'Interno -peraltro non avanzata in sede di procedimento conciliativo in quanto riferita ad evento successivo alla proposizione dell'istanza- avente la stessa, evidenti profili risarcitori in ordine ad un pregiudizio futuro ed eventuale rispetto all'accadimento dei fatti lamentati. Peraltro, l'applicazione dello sconto è stata offerta dal gestore in via transattiva all'udienza di definizione e non accettata.

Deve altresì essere dichiarata inammissibile la domanda relativa alla mancata consegna del decoder, anch'essa avanzata per la prima volta col procedimento di definizione.

Preliminarmente occorre evidenziare i principi generali in base ai quali viene affrontata la risoluzione della controversia in esame applicabili quale fondamento per tutte le richieste avanzate dall'Utente.

Secondo i principi generali sull'onere della prova, infatti, 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 più recentemente 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.

Le richieste formulate dall'Istante, pertanto, debbono essere valutate e considerate in base ai principi illustrati e della considerazione che il Gestore SKY non ha depositato difese.

#### **1. Sull'indebita fatturazione sul contratto n. 14748190**

Deduce l'utente di aver stipulato mediante registrazione telefonica, un nuovo contratto con opzione Multivision e tecnologia HD al costo di *"circa 39,00 Euro mensili"* senza costi di attivazione e con tecnologia Hd gratuita.

In relazione alle fatture emesse, contesta: un'indebita trattenuta di Euro 29,00 per l'attivazione della seconda scheda, esclusa in sede di stipula telefonica; un'indebita trattenuta su fattura n. 206471081 del 1.8.2013 pari a Euro 30,26, senza applicazione della scontistica prevista; un'indebita trattenuta di Euro 1,50 per spedizione fattura, non prevista essendo la fatturazione resa disponibile per via telematica.

In base alla consolidata giurisprudenza di questa Autorità, a fronte della contestazione dell'utente circa il contenuto e le condizioni economiche di un contratto concluso a mezzo di accettazione telefonica, è onere probatorio dell'Operatore fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'Art. 50 e seguenti del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n. 664/06/CONS con specifico riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare si tratta di accertare - attesa la contestazione dell'Utente - se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia o meno integrato i requisiti richiesti dalla normativa sopra citata a tutela del contraente debole. Ciò 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 relativo costo.

Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "*prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza*" (Art. 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'Art. 52 "*prima o al momento dell'esecuzione del contratto*" (Art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'Art. 52 "*qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto...*" (Art. 64, co.1 e Art. 65, co. 2, lett.b).

La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'Art. 53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "*di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto*" (Art. 65, co.3 ).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; 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 pertanto 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 (Conclusione 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 specificazione 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 contrattuali dell'offerta prospettata alla propria volontà e di poterci ripensare.

Nel caso di specie, nonostante la mancata produzione documentale dell'operatore al fascicolo di controversia, è l'utente stesso ad aver assolto allo specifico onere probatorio imposto dalla normativa per aver depositato il modulo contrattuale di conferma della stipula telefonica del 01.07.2013 ed averne accettato le condizioni economiche ivi riepilogate poiché lo ha sottoscritto; quando, beninteso, avrebbe potuto, avvalendosi della tutela rafforzata su descritta, esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti di 10 giorni dalla presa visione di suddetto modulo.

Dal documento risulta essere stata sottoscritta la richiesta di abbonamento residenziale Sky Multivision n.14748190 con la combinazione SKY TV + FAMIGLIA + CINEMA+SPORT+CALCIO con tecnologia Hd – con prezzo listino Euro 72,00- con la seguente Promozione attiva: "Pacchetto sottoscritto a euro 39,90 per 24 mesi; Importo promozionato: Attivazione Abbonamento 29 €; Sconto 27,10 per 24 mesi; Opzione tecnologia Hd promozionata per 24 mesi".

Rispetto alle contestazioni degli addebiti effettuate dall'utente si osserva quanto segue: la scontistica appare correttamente applicata eccetto che per l'importo di Euro 30,26, su fattura n. 206471081 del 1.8.2013 che, riferito alla quota parte del mese di luglio 2013, risulta essere stato escluso dallo sconto mensile decorrente dal mese di agosto e presumibilmente suscettibile di essere applicato fino a tutto il mese di agosto 2015 ( scadenza contrattuale a 24 mesi); tuttavia, in considerazione di quanto previsto dall'art.32 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale (*"Il Canone di Abbonamento per il/i Servizio/i prescelto/i sarà dovuto per ogni mese o frazione di mese a partire dall'attivazione della Smart Card e sarà quello in vigore al momento della sottoscrizione della Richiesta di Abbonamento, ad eccezione di eventuali variazioni dell'IVA che dovessero verificarsi nel corso della durata del Contratto"*) la mancata applicazione dello sconto mensile già sulla quota parte di luglio 2013 non appare conforme; spetta pertanto all'utente un rimborso di Euro 12,6; fatto salvo ogni diritto di recupero dell'operatore sulla corrispondente quota parte del mese di agosto 2015, ove fosse applicato lo sconto.

Parimenti deve essere rimborsato l'importo di Euro 1,5 addebitato unicamente su fattura 250872923 del 5.1.2014, risultando come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria e la conseguente disponibilità delle fatture per via telematica.

Non risulta invece addebitata sulle fatture prodotte, il lamentato costo di attivazione di Euro 29,00, pur essendo lo stesso dovuto in base al contratto.

Così, in totale spetta un rimborso di Euro 14,00.

## **2. Sull'indebita fatturazione sul contratto n. 12313368**

Deduce l'utente di aver chiesto, in data 22.7.2013 tramite numero telefonico dedicato – senza riscontro- a poi mezzo del portale Sky, la riduzione del pacchetto in vigore sul

proprio contratto principale al solo contenuto "TV e FAMIGLIA", come concordato precedentemente con l'operatore in occasione della stipula telefonica del 2° contratto. Tale variazione non è stata apportata e conseguentemente i costi sostenuti in fattura, non dovuti.

La domanda è parzialmente fondata sulla base della stessa documentazione depositata dall'utente.

Risulta infatti depositata agli atti una successiva email del 26.7.2013 con la quale, motivando di aver attivato una smart card con tutti i pacchetti inclusi ( "*sostituisce multivision e si svincola dall'abbonamento principale*"), con effetto dal mese di agosto successivo, l'utente chiedeva la riduzione dei pacchetti esistenti sul contratto n. 12313368 ai soli contenuti Tv e Famiglia.

In pari data è giunta la risposta del Servizio Clienti Sky con la quale, oltre ad informare sulle modalità previste contrattualmente per l'inoltro della richiesta (numero Servizio Clienti; email dalla sezione Contatta Sky del sito *faidate.sky.it* ; fax al n. 027610107; ) si segnalava che la modifica poteva essere gestita -gratuitamente- alla naturale scadenza del contratto, ovvero, qualora anticipata, poteva comportare il costo per variazione pacchetto pari a Euro 10,08.

Non risulta che l'utente abbia dato seguito alle istruzioni contenute nel suddetto avviso, almeno fino al reclamo del 30.10.2013, laddove si lamentava della mancata riduzione del pacchetto richiesto al solo contenuto base con conseguenti addebiti ritenuti non dovuti, nonché dei servizi accessori Multivision e HD; tale comunicazione è dunque interpretabile, oltre che come reclamo, come prima richiesta effettivamente tracciabile della prestazione oggetto di controversia, in quanto effettuata attraverso una delle forme contrattualmente previste, ovvero comunicazione al fax n. 027610107); non possono infatti ritenersi provate le addotte precedenti chiamate al numero dedicato, in quanto non corredate del n. di pratica che ne consenta la tracciabilità, né gli invii via email effettuati dalla sezione dedicata del portale, anch'essi sforniti di qualsivoglia riscontro.

Si richiamano in proposito i ben noti principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, così come declinati dalla 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.

In tal caso l'utente aveva quale onere probatorio minimo quello di provare la fonte negoziale della propria pretesa alla riduzione del pacchetto e, ad *adjuvandum*, anche quello della cessazione dei servizi accessori, ovvero la richiesta documentata o tracciabile di averlo richiesto secondo le condizioni contrattuali; prova raggiunta solo a partire dal reclamo del 30.10.2013.

Pertanto, poiché come da condizioni contrattuali e ribadite nella comunicazione al cliente, la variazione contrattuale richiedeva un preavviso di almeno trenta giorni, la stessa

doveva avere efficacia a decorrere dalla mensilità di dicembre 2013.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della differenza tra l'importo recato dalle fatture n.210868641 del 5.12.2013, n.250744786 del 5.1.2014, n.251585573 del 5.2.2014, n.252494509 del 5.3.2014 e n. 253344414 del 5.4.2014 ed il costo dell'abbonamento al pacchetto base, senza servizi accessori, anch'essi disdetti col reclamo del 30.10.2013, pari ad Euro 32,60/mese, - secondo la deduzione dell'utente- per un totale di Euro 252,51 già comprensivi dei rimborsi per spese spedizione fattura e aumento opzione Multivision marzo e aprile 2014 ( Euro 1,51 + Euro 4,00) .

### **3. La mancata risposta al reclamo**

La domanda dell'Istante è fondata.

Non risulta, infatti, prova che l'Istante abbia mai ricevuto risposta al reclamo scritto inoltrato al Gestore il 30 ottobre 2013.

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

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.

L'Istante ha diritto, pertanto, all'applicazione dell'Art. 11.1, del Regolamento Indennizzi.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'operatore ed in favore dell'utente un indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 14.12.2013, già al netto del tempo regolamentare utile previsto dalla delibera 179/03/CSP, fino alla data dell'istanza di definizione – essendo Sky assente all'udienza di conciliazione - cioè al 20.3.2014, in applicazione dell'Art. 11, c. 1, del Regolamento Indennizzi, per una somma pari ad Euro 96,00.

### **4. Sulla mancata modifica dei profili tariffari**

Per costante giurisprudenza di questa Autorità le istanze avanzate dall'Utente, qualora non esattamente dallo stesso formulate in maniera puntuale e precisa, possono e devono essere meglio interpretate nell'ottica della tutela dei contraenti più deboli.

Anche qualora l'Utente, infatti, non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia non descrivendo chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile.

In forza di quanto disposto dalla Delibera 276/13/CONS (approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche) "*Il contenuto delle singole*

*richieste di parte, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare."*

Nel caso di specie l'Istante, in sede di deposito delle istanze, ha dedotto chiaramente l'inadempimento del Gestore in merito al "*Mancato aggiornamento della piattaforma*" pur senza aver espressamente quantificato la liquidazione degli indennizzi, in seguito richiesti anche con la memoria integrativa del 26 maggio 2014.

Si ritiene che la richiesta avanzata dall'Istante debba essere correttamente interpretata come richiesta di indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti .

Risulta in atti, infatti, che l'Utente abbia formalizzato, solo con reclamo del 30.10.2013, efficace al 30.11.2013, la rimodulazione del profilo tariffario relativo al contratto 123\*\*\*\* e che il Gestore abbia del tutto disatteso la richiesta, mantenendo attivo un profilo tariffario espressamente sconosciuto dal Cliente.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'Operatore ed in favore dell'Utente un indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti a far data dal 1.12.2013 (giorno di efficacia della richiesta) al 30.4.2014 (ultimo canone mensile fatturato, agli atti) ai sensi dell'Art. 8, c. 2, del Regolamento Indennizzi, per una somma pari ad € 150,00.

#### **D) Sul rimborso delle spese per la procedura.**

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, le difese, l'assenza del gestore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente, nei termini esposti in motivazione, l'istanza presentata dal sig. xxx Taricani.
2. La Società SKY ITALIA xxx è tenuta a corrispondere all'Istante, oltre l'indennizzo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione,

i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 266,51 (duecento sessantasei/51) quale rimborso per l'indebita fatturazione;
  - € 96,00 (novantasei/00) per mancata risposta al reclamo ex art 11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
  - € 150,00 (cento cinquanta/00) per l'attivazione di profili tariffari non richiesti ex art.8.2 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.
3. 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.
  4. 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.
  5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  6. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 11 settembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto