



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N.26**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dorsa c/ Sky Italia**

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 20 aprile 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 25/10/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 10571, con cui il Sig. Dorsa ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 26/10/2010 (prot. n. 7440), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8330 del 29/11/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 9/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 9/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

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

Il ricorrente, Dorsa, abbonato Sky con cod. cliente n. , riferisce che, nonostante il regolare pagamento del canone mensile (di euro 62,00), da circa due anni il servizio erogatogli dal predetto gestore è insufficiente, per mancata visione di circa 40 canali abilitati sulla piattaforma Sky e compresi nell'originario contratto di abbonamento. Avendo ripetutamente segnalato il disservizio per via telefonica, ma senza ottenere alcun esito, l'utente riferisce di aver inviato, in data 24/5/2010, un fax di reclamo e, successivamente, di essere stato contattato da un funzionario dell'operatore, che prometteva la visita di personale tecnico, al fine di periziare l'impianto a titolo gratuito. Il sopralluogo veniva regolarmente eseguito e si concludeva con una relazione tecnica, che viene prodotta agli atti dell'odierno procedimento, nella quale si rileva l'esistenza di problemi tecnici, afferenti l'utenza in questione, che effettivamente non permettono la ricezione di alcuni canali. Nel successivo mese di luglio 2010 il ricorrente riscontra, con disappunto, che, in aggiunta all'addebito del consueto canone mensile per il servizio Sky, gli veniva addebitata l'ulteriore somma di euro 54,00 e scopre trattarsi di un addebito relativo all'intervento tecnico sopra indicato. Con proprio fax del 26/7/2010, l'utente indirizza al gestore un nuovo reclamo e, contestualmente, chiede l'immediato riaccredito della somma indebitamente prelevatagli dal conto corrente per la perizia tecnica di che trattasi, nonché un intervento risolutivo dei problemi tecnici ripetutamente segnalati.

In assenza di riscontro e di qualsivoglia intervento da parte dell'operatore Sky Italia, il sig. Dorsa presenta istanza per tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom. Il relativo procedimento si

conclude in data 24/9/2010 con verbale di mancata conciliazione, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Perdurando il disservizio, l'utente deposita innanzi a questo Corecom, in data 25/10/2010, istanza con richiesta di definizione dell'odierna controversia insorta con l'operatore Sky Italia. Nell'atto introduttivo, l'istante chiede il riconoscimento di una somma, a titolo risarcitorio, per il servizio parzialmente usufruito da circa due anni, il rimborso della somma di euro 54,00, addebitatagli dall'operatore per l'intervento tecnico sopra riferito, oltre alle spese sostenute a causa dell'odierna controversia.

Nel corso dell'udienza di discussione del 9/12/2010 il legale dell'utente precisa che la somma indebitamente prelevata dal conto corrente del sig. Dorsa, pari ad euro 54,00, risulta già rimborsata, ma che, per la parziale fornitura del servizio di che trattasi, persistente dall'anno 2008, si chiede il rimborso delle somme indebitamente pagate, oltre all'indennizzo previsto dalla carta dei servizi. Precisa, in proposito, che dalla lettera di reclamo del 26/7/2010 si evince che il canone mensile, versato dall'utente a Sky, ammonta ad euro 62,00.

La società suddetta non si è avvalsa della facoltà di depositare, agli atti, proprie memorie difensive in relazione all'odierna controversia.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

Si rileva che l'operatore Sky Italia non ha aderito né alla fase conciliativa, né alla successiva udienza di discussione, tenutasi presso questo Corecom il 9/12/2010.

#### **2. Riguardo al merito.**

La questione qui esaminata si incentra sulla parziale fornitura del servizio erogato all'odierno istante da parte dell'operatore Sky Italia. Tale disservizio, stando alle dichiarazioni dell'utente, non contestate dall'operatore, risulta protrarsi dall'anno 2008 sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione ed è confermato dalla perizia tecnica del 24/6/2010, prodotta agli atti del presente procedimento. Vengono qui in considerazione, anzitutto, gli obblighi contrattuali posti a carico degli operatori di telecomunicazioni dalla vigente normativa di settore e dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; la delibera n. 179/03/CSP. pone, tra l'altro, in capo ai gestori, l'obbligo di garantire l'erogazione dei servizi offerti con continuità e senza interruzioni, salvo corrispondere agli stessi gli indennizzi per le ipotesi di inadempimento contrattuale.

Nell'istruttoria si è, invece, accertato che l'odierno contratto di abbonamento viene erogato all'utente in modo parziale, per la presenza di inconvenienti tecnici, tuttora non risolti. Al riguardo la società Sky aveva assunto nei confronti del cliente, pluriennale abbonato, un preciso obbligo contrattuale per la fornitura dei servizi dedotti in contratto al canone mensile pattuito e, pur consapevole del parziale disservizio, se si eccettua la riferita perizia tecnica, non pare abbia profuso un qualche impegno per una possibile rimozione degli inconvenienti riscontrati. Dinanzi alla diligenza del cliente, che segnala e richiede un intervento risolutivo dell'inconveniente lamentato, si riscontra, da parte dell'operatore, una gestione della problematica, complessivamente approssimativa. Tale circostanza impone di valutare la condotta dell'operatore rispetto all'obbligo, impostogli dalla normativa di settore e dalle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera Agcom n. 179/03/CSP), di gestione del rapporto contrattuale "secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Si consideri, ancora, che, in base all'art. 1218 c.c., il gestore non è sollevato dall'adempimento delle prestazioni assunte in contratto, a meno che non fornisca la prova che l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione della

prestazione sia dipeso da una causa ad esso non imputabile. Il gestore Sky Italia, nella fattispecie qui esaminata, non fornisce una dimostrazione in tal senso, nè si dà cura di risolvere l'inconveniente. Inoltre mantiene immutato l'addebito mensile a carico del cliente, sia pure a fronte di un servizio parzialmente usufruito.

In ragione del parziale inadempimento contrattuale da parte dell'operatore Sky Italia, si ritiene fondata la pretesa indennitaria del ricorrente, pertanto si ritiene equo fare ricorso, in via analogica, al criterio individuato dall'art. 12.1 della carta dei servizi dell'operatore Sky, che prevede di corrispondere all'utente un indennizzo per ogni giorno di disservizio, pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento sottoscritto dall'utente, prescindendo, nel caso di specie, dal tetto massimo stabilito dall'operatore, in ossequio al principio secondo cui l'indennizzo deve essere proporzionale al pregiudizio subito dall'utente. Quanto al termine iniziale del disservizio, per il computo dell'indennizzo, in assenza di una data certa di decorrenza, si sono esaminate le dichiarazioni di parte istante, rese nel corso dell'istruttoria, ed i reclami indirizzati all'operatore (che quest'ultimo non ha mai contestato): in particolare l'istante, nell'atto introduttivo del presente ricorso, lamenta che il disservizio si protrae da circa due anni, pertanto si ritiene di poter fare risalire, in via presuntiva, il lamentato inconveniente al biennio antecedente la presentazione dell'odierna istanza di definizione, stabilendo che l'indennizzo per il disservizio di che trattasi vada calcolato dal 25/10/2008 al 25/10/2010, pari a complessivi 731 giorni, al parametro di cui al su indicato art. 12.1 della carta dei servizi dell'operatore, come sopra precisato.

Considerato che, per le motivazioni esposte in premessa, il gestore Sky Italia, dall'anno 2008, non ha correttamente adempiuto alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti dell'odierno ricorrente, provvedendo all'erogazione parziale del servizio dedotto in contratto, e che, pertanto, l'utente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo per il disagio subito, pari a complessivi euro 1.462,00 (millequattrocentosessantadue/00), computati secondo il criterio di cui in premessa;

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00), in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

- 1) L'operatore Sky Italia SRL è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Dorsa , mediante assegno o bonifico bancario:
  - a) l'importo di euro 1.462,00 (millequattrocentosessantadue/00), a titolo di indennizzo per la parziale erogazione del servizio;
  - b) l'importo di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura;



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Sky Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale