

ATTI 1.21.1. – 2016/2517/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 44

del 5 giugno 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA Marianna Presidente

CAVALLIN Mario

PERIN Claudia

SAVOINI Gianluca

Assente **BONECCHI** Daniele Dimissionario

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Sky Italia S.r.l.

La struttura proponente:
Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 13/07/2016 con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 18/04/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Sky Italia S.r.l. avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, ha rappresentato:

- di aver aderito all'offerta "Home Pack" proposta dagli operatori Sky e Fastweb ma che, a causa di un disagio segnalato dall'operatore Sky, la predetta offerta non era stata attivata;
- di aver aderito all'offerta Ticket Cinema Sky per 12 mesi al costo di Euro 49,00 e che detto importo era stato fatturato in un'unica soluzione, senza autorizzazione;
- che il segnale di trasmissione satellitare, per mezzo del quale utilizzava i servizi televisivi a pagamento, non era costante;
- che l'operatore Sky aveva fatturato i costi relativi al servizio Multivision anche per il periodo successivo alla restituzione dell'apparecchio decoder;
- che l'operatore Sky aveva fatturato i costi relativi al servizio HD nonostante detto servizio gli fosse stato proposto gratuitamente.

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. richiesta di rimborso del costo del pacchetto Ticket Cinema Sky per Euro 49,00;
- ii. attivazione del pacchetto "Home Pack";
- iii. il rimborso di tutte le fatture pagate per la mancata attivazione del servizio "Home Pack" ;
- iv. il potenziamento e il controllo del segnale di trasmissione satellitare.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Sky ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- che il sig. XXX, in data 4 ottobre 2014, aveva accettato telefonicamente l'offerta Ticket Cinema Sky per 12 mesi al costo scontato di Euro 49,00 anziché di Euro 180,00, oltre all'offerta di installazione e adeguamento del decoder MyskyHd al costo scontato di Euro 9,90 anziché di Euro 120,00, e canone HD scontato per 6 mesi;

- che i costi dell'offerta sopra indicata erano stati correttamente esposti nella fattura del 5 novembre 2014 n° XXX, regolarmente pagata dall'istante;
- che il sig. XXX aveva regolarmente usufruito dell'offerta e che non aveva mai sollevato contestazioni in merito, né telefonicamente né in forma scritta;
- che successivamente, nel mese di marzo del 2015 aveva aderito anche all'abbonamento Multivision Connesso avente un vincolo di mesi 18, con canone mensile gratuito per i primi 6 mesi di adesione;
- che decorsi 6 mesi dall'attivazione, il sig. XXX aveva chiesto la disattivazione del servizio Multivision e che la richiesta era stata registrata dall'operatore il successivo 30 settembre 2015. Per un disguido tecnico, il canone relativo alla mensilità di ottobre 2015 era stato comunque addebitato al cliente ma, con nota di credito del 5 novembre 2015, l'operatore aveva provveduto a stornare il relativo importo;
- che il sig. XXX non aveva corrisposto gli importi dovuti per le fatture del 5 ottobre 2015 e del 5 novembre 2015 per complessivi Euro 63,72.

Sky chiede, quindi, il rigetto delle richieste formulate dal sig. XXX, per aver agito secondo buona fede e correttezza.

3. **Motivazione della decisione**

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

a) in merito alla richiesta sub i) di rimborso del costo del pacchetto Ticket Cinema

Il signor XXX chiede la restituzione dell'importo pagato per l'offerta Ticket Cinema 12 mesi, pari ad Euro 49,00 lamentando che il corrispettivo indicato sarebbe stato prelevato in un'unica soluzione senza autorizzazione.

Tale contestazione non attiene alle modalità di fruizione del servizio o alle caratteristiche del servizio in sé (che il sig. XXX - come rappresentato anche dall'operatore - ha regolarmente utilizzato) trattandosi, piuttosto, di una contestazione relativa alle modalità di pagamento del corrispettivo di cui all'offerta.

Premesso che l'istante non ha fornito prova di aver pattuito con l'operatore modalità di pagamento differenti dall'addebito del corrispettivo in un'unica soluzione, e considerato che non sussistono contestazioni relative al servizio reso dall'operatore, rispetto al quale l'istante non risulta avere formulato reclami (stando alla documentazione in atti), si ritiene che la richiesta di rimborso dell'importo pagato a titolo di corrispettivo per il pacchetto Ticket Cinema Sky 12 mesi, sia infondata e, come tale, non accoglibile.

b) in merito alla richiesta sub ii) di attivazione del pacchetto “Home Pack” e sub iv) di potenziamento e controllo del segnale di trasmissione satellitare;

Tali domande non rientrano nell’ambito delle competenze decisorie del Co.Re.Com. adito, per come definite dall’art. 19 del Regolamento di cui alla Delibera A.G.Com n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale l’Autorità può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, oppure storni di fatture, o ancora 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.

La predetta disposizione, infatti, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione che, pertanto, ha carattere “vincolato” ed è limitata alla sola possibilità di condannare l’operatore sulla base dei provvedimenti indicati; tra essi, come emerge inequivocabilmente dal testo della disposizione, non figura la possibilità di condannare l’operatore ad attivare una determinata offerta, oppure a porre in essere attività specifiche attinenti alle modalità di esecuzione del servizio prestato.

Per tale motivo, le istanze sub ii) e sub iv) devono essere rigettate.

c) in merito alla richiesta sub iii) di rimborso di tutte le fatture pagate per la mancata attivazione del servizio “Home Pack”

Rispetto a detta richiesta si evidenzia che, come espressamente riconosciuto anche dall’operatore nella propria memoria, l’offerta “Home Pack” alla quale il signor XXX aveva aderito non è mai stata attivata.

Tuttavia, il signor XXX non allega alla propria istanza fatture contenenti addebiti relativi al servizio “Home Pack”, del quale non ha mai usufruito, e dall’esame della documentazione in atti, non risulta che Sky abbia richiesto il pagamento di importi a titolo di canone per il pacchetto indicato.

Deve poi escludersi (salvo patto contrario di cui, nel caso specifico, non vi è prova) che la mancata attivazione di un determinato servizio, consenta all’utente di pretendere il rimborso dei corrispettivi pagati per servizi differenti, regolarmente utilizzati.

Pertanto, la richiesta di rimborso di tutte le fatture per la mancata attivazione del servizio “Home Pack” risulta infondata e deve essere rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle istanze avanzate dal sig. XXX, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All’unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX per le ragioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 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 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini