

ATTI 1.21.1 2011/3391/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 53

del 21 dicembre 2012

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20 *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 *“Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *Regolamento*);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA la deliberazione AGCOM 278/04/CSP *“Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n.79/09/CSP *“Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/Cons in materia di indennizzi;

VISTA la circolare AGCOM 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817;

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 della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA l’istanza presentata in data 29 luglio 2011, con cui la sig.a XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 1 agosto 2011 e del 21 giugno 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 9 luglio 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 9 luglio 2012;

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

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

UDITA l'illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 21 dicembre 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 29 luglio 2011, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia con l'operatore Sky Italia XXX (d'ora in avanti Sky), avente ad oggetto l'asserita carenza informativa da parte di tale operatore in ordine alla promozione "Sky tv tutto incluso – My Sky HD" costituita dalla vendita rateale di un televisore collegata ad un contratto di abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento.

Dall'istanza introduttiva, dai documenti e dalle memorie depositate e dall'udienza di discussione del 9 luglio 2012, emerge quanto segue:

- La sig.ra XXX era titolare, dal 13.01.2007, di un contratto di abbonamento residenziale per servizi televisivi a pagamento con codice cliente n.8626768;
- Contattata telefonicamente, in data 14.12.2009, dal Call Center dell'operatore, la sig.ra XXX decideva di aderire alla promozione denominata "Sky tv tutto incluso – My Sky HD" che prevedeva la possibilità di acquistare il televisore Full HD modello Samsung 40" unitamente al comodato d'uso gratuito del decoder My Sky HD, una tipologia di decoder ad alta definizione che permette la registrazione della programmazione televisiva;
- L'utente riferisce di aver accettato la predetta promozione, dopo aver ricevuto, nel corso della stessa telefonata, la conferma che l'installazione del decoder sarebbe avvenuta gratuitamente per l'utente, in quanto trattavasi di una promozione che comportava unicamente il pagamento rateale del televisore acquistato e il costo mensile del servizio del decoder MySkyHD;
- In data 19.02.2010 gli addetti della società XXX, incaricata da Sky, effettuavano l'installazione degli apparati necessari alla fruibilità del predetto decoder nell'abitazione dell'utente, consegnando all'utente copia dell'ordine di lavoro n.8-7209584498, su cui non risulta indicato alcunché in corrispondenza del punto "*adeguamenti (compilazione a cura dello Sky Installer)*" e del punto "*lavori aggiuntivi (barrare se richiesti dal cliente ed effettivamente eseguiti).....l'importo verrà addebitato al cliente in fattura*" (pag. 1), mentre nella parte bassa della stessa pag.1, in corrispondenza della voce "*comunicazioni al cliente*", veniva posta una croce alla voce "*installazione eseguita*" e in corrispondenza della frase "*l'installatore dichiara che l'installazione è stata eseguita in assenza dell'impianto a terra, il cui adeguamento è a cura e spese del cliente*";
- La fattura n.552805534 emessa il 05.03.2010 dell'importo totale di euro 242,52 riportava: il costo mensile dell'abbonamento ai servizi televisivi "documentari-intrattenimento-bambini" pari ad euro 18,90; il costo di euro 7,63 per il servizio MySkyHD; il costo di euro 99,00 per l'adeguamento dell'impianto MySky HD; il costo di euro 17,00 della prima delle 36 rate in cui era stato suddiviso il prezzo di acquisto del televisore;
- In data 12.03.2010, l'utente inviava a Sky, tramite fax, un primo reclamo con cui contestava il costo di euro 99,00 richiesto dall'operatore nella fattura del 05.03.2010 per l'adeguamento dell'impianto MySkyHD;

- In data 05.04.2010 l'operatore emetteva la fattura n.553861282 di euro 43,53 che riportava il costo mensile dell'abbonamento ai servizi televisivi "documentari-intrattenimento-bambini" pari ad euro 18,90; il costo mensile del servizio MySkyHD pari ad euro 7,63 e la rata mensile per l'acquisto del televisore pari ad euro 17,00;
- Il 24.05.2010, l'utente inviava a Sky, tramite fax, un secondo reclamo, evidenziando di aver "ricevuto esattamente tre telefonate di vostre operatrici che avrebbero sistemato la mia situazione. In data 14.12.2009 ho fatto un contratto per l'acquisto a rate di un televisore e in tale occasione mi è stato proposto il decoder MySkyHD gratuitamente senza canone di attivazione (altrimenti non lo avrei preso), ma al momento di pagare la fattura mi è arrivato un importo di euro 242,52 (comprensivo dell' addebito del canone attivazione MySkyHD di euro 99,00). Io attendo una risposta in merito, in quanto non intendo pagare euro 99,00 dell'attivazione MySkyHD. Appena mi farete la nota di credito, sarò mia premura pagare tutte le fatture";
- Con lettera datata 25.06.2010, Sky informava l'utente che "a seguito del mancato pagamento di alcune fatture, Sky è stata costretta a sospendere il servizio. Per riattivarle la visione dei nostri programmi le chiediamo di regolarizzare al più presto la sua posizione contabile. In caso contrario Sky potrà risolvere anticipatamente il contratto da lei sottoscritto senza necessità di ulteriori comunicazioni. Sky procederà con la richiesta di quanto dovuto, oltre al recupero delle spese da Sky sostenute, tramite una società di recupero crediti";
- In data 13.07.2010, la sig.ra XXX inoltrava a Sky, tramite raccomandata a/r, un terzo reclamo, con cui riferiva a Sky "che nonostante i miei solleciti e reclami via fax di cui vi allego copie con ricevute di invio, non ho ancora risolto il problema, mi avete addebitato euro 99,00 per l'installazione del decoder MySkyHD, che mi è stata proposta gratuitamente in fase di contratto in data 14.12.2009. Vi prego di farmi pervenire nota di credito di suddetto importo di euro 99,00 e sarò mia premura pagare immediatamente tutta la differenza nel più breve tempo possibile";
- In data 05.08.2010 Sky emetteva la fattura n.558045951 di euro 965,97 di cui: euro 18,90 per costo mensile di abbonamento ai servizi televisivi "documentari-intrattenimento-bambini"; euro 7,63 per il costo mensile del servizio MySkyHD; euro 578,00 pari all'importo totale addebitato per la vendita del televisore; euro 350,00 a titolo di penale per il decoder MySkyHD; euro 11,44 a titolo di costi dell'operatore.
- In data 26.08.2010, l'utente effettuava il pagamento di euro 100,00 in favore di Sky a titolo di pagamento parziale dell'insoluto a suo carico e, in particolare, a copertura parziale del costo del televisore;
- Con raccomandata a/r del 03.09.2010, l'associazione dei consumatori XXX, in nome e per conto dell'utente, comunicava all'operatore il mancato rispetto dei termini contrattuali riferiti al momento dell'accettazione della proposta contrattuale, formulata il 14.12.2009, restando in attesa di conoscere le determinazioni dell'operatore in merito;
- Con lettera datata 12.10.2010, la XXX XXX, incaricata da Sky, richiedeva all'utente il pagamento dell'insoluto di euro 1152,02 costituito dalle citate fatture, oltre interessi e spese per un totale di euro 1359,03;
- Con raccomandata a/r datata 02.11.2010, XXX, in nome e per conto dell'utente, reiterava le contestazioni già formulate dall'utente;
- In seguito all'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, presentata dall'utente, in data 26.07.2011, si svolgeva l'udienza di conciliazione, che si concludeva con verbale di mancata comparizione dell'operatore;
- In data 29.07.2011, l'utente presentava istanza di definizione della controversia al Co.re.com, chiedendo in particolare: il ripristino del servizio alla migliore offerta base sul mercato; lo sconto della suddetta offerta per i mesi di assenza del servizio (aprile/maggio 2010) fino al

ripristino del servizio; il pagamento a rate del televisore dalla data di ripristino del servizio; lo sconto delle rate del televisore in quanto è già obsoleto; decoder MySkyHD gratuito per sempre;

- In data 02.07.2012, Sky inviava la propria memoria difensiva, precisando che *“l’installazione di questo tipo di decoder prevede un adeguamento dell’impianto che, naturalmente ha un costo, e precisamente euro 199,00, al quale è stata applicata una promozione che prevedeva uno sconto di euro 100,00. La Signora è erroneamente caduta nella convinzione che tale installazione era gratuita e a nulla sono valsi i numerosi chiarimenti telefonici. Pertanto, considerato che la Signora ha usufruito del servizio, ha acquistato il televisore senza corrispondere le relative rate previste per il pagamento, chiediamo a codesto rispettabile Co.re.com. il rigetto di tutte le domande di parte istante e con la presente memoria chiediamo, al solo scopo di definire bonariamente la controversia e senza nulla riconoscere, il pagamento in favore di Sky di euro 578,00 a saldo e stralcio, previa restituzione dei materiali concessi in comodato d’uso gratuito e che, ai sensi delle condizioni generali di abbonamento e della carta servizi Sky, devono essere restituiti entro trenta giorni dalla risoluzione del contratto, avvenuta, per il caso di specie, in data 31.05.2010”*;
- In data 09.07.2012, si svolgeva l’udienza di discussione, a cui partecipavano entrambe le parti; dal relativo verbale risulta che *“l’operatore specifica di aver dato riscontro telefonico ai reclami dell’utente”*.

Motivi della decisione

Preliminarmente, in relazione alla richiesta avanzata dall’utente, si deve rilevare che l’art. 19, Allegato A, della deliberazione AGCOM n.173/07/CONS attribuisce al Corecom il potere di condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da Delibere dell’Autorità; per cui, in base alla normativa vigente, non rientra nei poteri del Co.re.com. in sede di definizione quello di ordinare sconti di proposte commerciali e/o di ripristinare prestazioni relative a contratti legittimamente risolti.

Nel merito, è doveroso evidenziare innanzi tutto che la sospensione della visione dei programmi televisivi a pagamento è stata disposta dall’operatore in seguito ai ripetuti mancati pagamenti degli importi addebitati in fattura a fronte della regolare fruizione dei servizi, conformemente a quanto disposto dalla Delibera 173/07/Cons, Allegato A, art. 5, comma 1. Al fine di non incorrere nella sospensione del servizio, l’utente avrebbe dovuto pagare parzialmente le fatture, saldando gli importi non contestati, ossia quelli richiesti in relazione ai servizi televisivi correttamente fruiti, e rifiutarsi di pagare esclusivamente quanto ritenuto non dovuto, ossia l’importo di euro 99,00 richiesto da Sky a titolo di adeguamento dell’impianto. Ma ciò non risulta aver fatto.

D’altro canto, non può omettersi di considerare che, ai sensi della deliberazione 278/04/CSP *“Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento”*, *“I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri uguaglianza, trasparenza e imparzialità.”* (art. 4 - principi generali).

Ai sensi della deliberazione n.79/09/CSP *“Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche”*, *“Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi”* (art. 3 - responsabilità degli operatori) e *“Gli operatori assicurano, nell’effettuazione di contatti outbound, il rispetto delle disposizioni di cui all’art. 4 della presente direttiva. 2. Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale – sia inbound che outbound - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l’utente e in tutta la fase pre-contrattuale il rispetto delle norme previste: a) dal codice delle comunicazioni*

*elettroniche, in particolare dall'art. 70; b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52; c) dal regolamento in materia dei contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS" (art. 8 - Contatti *outbound* e contatti a scopo contrattuale).*

Nel caso in esame, gli atti dell'istruttoria procedimentale portano a ritenere che l'utente aveva ricevuto la comunicazione da parte dell'operatrice del call center di Sky circa la gratuità dell'adeguamento dell'impianto del decoder MySkyHD al punto tale che, non appena verificato che nella prima fattura datata 05.03.2010 era stato esposto il costo di euro 99,00 a titolo di adeguamento dell'impianto, la stessa provvedeva ad inoltrare immediatamente reclamo, via fax, all'operatore in data 12.03.2010, contestando il predetto addebito (al di là della terminologia in concreto utilizzata per indicare la prestazione contestata).

La legittima convinzione circa la gratuità dell'intervento per l'adeguamento dell'impianto è avvalorata dalla copia dell'ordine di lavoro n.8-7209584498 rilasciato dagli addetti della società XXX, incaricata da Sky, che avevano effettuato l'installazione in data 19.02.2010, in cui, a pag.1, non veniva indicato nulla in corrispondenza della voce "*adeguamenti (compilazione a cura dello Sky Installer)*" e neppure in corrispondenza della voce "*lavori aggiuntivi (barrare se richiesti dal cliente ed effettivamente eseguiti).....l'importo verrà addebitato al cliente in fattura*", mentre chiaramente si riferiva ad altro aspetto tecnico l'adeguamento di cui si parla nella frase (barrata) "*l'installatore dichiara che l'installazione è stata eseguita in assenza dell'impianto a terra, il cui adeguamento è a cura e spese del cliente*".

Deve dunque affermarsi che l'operatore non ha adempiuto sufficientemente all'onere di dimostrare la completezza delle informazioni commerciali fornite da parte dell'operatrice del *call center* all'utente, ai sensi del predetto art. 8 della deliberazione n.79/09/CSP e, di contro, che l'utente ha avuto, sin dall'inizio, un atteggiamento coerente con quanto indicato nell'istanza, reclamando da subito l'erroneo addebito della somma di euro 99,00 a titolo di adeguamento dell'impianto.

Pertanto, l'utente ha diritto allo storno della somma di euro 99,00 richiesta da Sky per l'adeguamento dell'impianto.

Pertanto, i reclami presentati dall'utente e univocamente indirizzati a richiedere lo storno della somma di euro 99,00 richiesta a titolo di adeguamento dell'impianto, non risultano essere stati accolti. In tal caso l'operatore avrebbe dovuto comunicare per iscritto la motivazione del mancato accoglimento dei reclami presentati dall'utente, e non lasciar cadere del tutto inascoltati i precitati reclami scritti, inviati via fax e tramite raccomandata a partire dal 12.03.2010.

Infatti, secondo la deliberazione n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*", art. 1, lett. d) (definizioni) "*il reclamo è l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le, modalità o i costi della prestazione erogata*", e, ai sensi dell'art. 8, comma 4, (reclami e segnalazioni) "*in caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*".

L'operatore, in sede di udienza di discussione (09.07.2012), nel confermare di aver ricevuto i reclami inviati dall'utente e da XXX in nome e per conto dell'utente, ha specificato di avervi dato riscontro solo telefonicamente.

Pertanto, non avendo l'utente ricevuto alcuna risposta scritta in merito al mancato accoglimento dei suoi reclami, è da riconoscere allo stesso il diritto all'indennizzo di cui all'art. 11 (indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami) della delibera n.73/11/Cons, secondo cui "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è*

computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio”.

Ai sensi della Carta dei Servizi di Sky (art. 8 - reclami), l'operatore Sky s'impegna a garantire la definizione dei reclami entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione.

Pertanto, per la quantificazione dell'indennizzo, occorre considerare il periodo che inizia in data 11.04.2010 (31° giorno successivo all'invio del primo reclamo trasmesso via fax in data 12.03.2010) e termina in data 09.07.2012, data dell'udienza di discussione.

Tuttavia, essendo tale periodo di tempo superiore a 300 giorni, si giungerebbe a determinare un indennizzo superiore ai 300 euro, per cui si deve fare applicazione della soglia massima di 300,00 euro prevista dalla sopra richiamata disposizione.

Per quanto riguarda le spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente sia all'udienza di conciliazione che di definizione, dell'attività dispiegata in termini istruttori e documentale, si ritiene ragionevole ed equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 150,00.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 150,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società Sky Italia XXX è tenuta, in favore della sig.a XXX, a:

1. Stornare la somma di euro 99,00 dal totale insoluto di euro 1152,02;
2. Corrispondere la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. Corrispondere la somma di euro 150,00 a titolo di rimborso forfettario e onnicomprensivo delle spese di procedura.

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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 Presidente Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis