

ATTI 1.21.1. – 2017/5428/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 54 del 10 luglio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
CAVALLIN	Mario	
DONADONI	Pierluigi	

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. 01 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. 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 01.03.2017 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l., 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 del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 01.03.2017 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 con Sky Italia S.r.l. (da qui in seguito Sky) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di essere titolare di due abbonamenti: il primo localizzato in XXX, alla XXX XXX col codice cliente XXX del 14.04.2014, derivante da un precedente contratto intestato ad XXX che aveva codice cliente XXX; il secondo localizzato a XXX, col codice cliente XXX del 15.07.2008;
- Sky, inspiegabilmente, attribuiva un nuovo contratto (ad avviso dell'utente mai firmato) con codice cliente XXX in sostituzione del codice cliente XXX e inseriva come ubicazione del decoder una via mai comunicata.
- riscontrava, con l'invio delle successive fatture (che pagava regolarmente) una inversione dei contratti riferiti alle smart cards;
- venivano inviati reclami, sempre a mezzo email, fax e pec a seguito dei quali Sky prometteva di risolvere il problema, senza tuttavia fornire spiegazioni all'utente circa il loro evidente errore, che comportava per lo stesso l'impossibilità di recedere e di fare qualsiasi tipo di variazione sui contratti;
- successivamente, riceveva fattura annuale di € 552,80 riferita alla tessera con codice cliente n. XXX, che l'utente decideva di non pagare finché la società Sky non avesse provveduto a sistemare il problema;
- senza alcun preavviso ed immotivatamente Sky interrompeva il servizio per le tessere riferite al codice cliente n. XXX;
- dai primi di settembre 2016 l'utente si è trovato senza servizio e senza ricevere alcun tipo di riscontro da parte di Sky che, invece, insisteva per il pagamento delle fatture insolute (regolarmente contestate).

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

- I. Storno integrale dell'insoluto;
- II. € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- III. € 400,00 per sospensione del servizio;
- IV. € 150,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Sky nella memoria ritualmente depositata ha rappresentato quanto segue:

- Il signor XXX è titolare di due abbonamenti: 1) abbonamento Sky XXX attivato in data 13.04.2014 e subentrato all'abbonamento XXX con gli apparati precedentemente associati a quest'ultimo: smart card n. XXX e decoder n. XXX (l'abbonamento XXX è stato cessato contestualmente all'attivazione del contratto subentrante XXX); 2) abbonamento Sky XXX attivato in data 30.06.2014 subentrato all'abbonamento XXX con gli apparati precedentemente associati a quest'ultimo: smart card n. XXX e decoder n. XXX (l'abbonamento XXX è stato cessato contestualmente all'attivazione del contratto subentrante XXX);
- in data 06.05.2014 l'utente ha chiesto di poter attivare sull'abbonamento XXX il servizio Multivision che consente, con una seconda smart card ed un secondo decoder, di fruire dell'abbonamento Sky in un'altra stanza della stessa abitazione;
- in data 07.05.2014 il tecnico Sky ha provveduto ad installare la smart card n. XXX ed il decoder n. XXX;

- sull'abbonamento XXX risultano quindi attive 2 smart card: una per il pacchetto base ed una per il Multivision;
- in data 24.08.2016 Sky ha sospeso il segnale dell'abbonamento XXX, previo avviso con messaggio al cliente sulla smart card XXX, non risultando corrisposta la fattura n. XXX del 5.7.16 di € 552,80;
- Sky ha infine precisato che il sig. XXX, contrariamente a quanto indicato nel formulario, ha sempre potuto effettuare modifiche o chiedere il recesso; in data 6 maggio 2014 l'utente ha infatti chiesto l'attivazione del servizio Multivision sull'abbonamento XXX e nel mese di febbraio 2017 il recesso per entrambi gli abbonamenti.

Sulla base di tutto quanto esposto Sky formula le seguenti richieste:

- I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXX

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

a) In merito alla richiesta sub i) formulata dal sig. XXX di storno integrale dell'insoluto si ritiene che la stessa debba essere accolta. Dalla documentazione agli atti e dalle memorie depositate risulta che il sig. XXX abbia chiesto a Sky la voltura per il solo abbonamento XXX successivamente divenuto l'abbonamento XXX e non anche per l'abbonamento XXX che doveva rimanere intestato al medesimo soggetto e che, invece, Sky ha arbitrariamente modificato nell'abbonamento XXX. Tale modifica, peraltro mai comunicata al sig. XXX se non con l'invio della prima fattura, ha comportato una doppia fatturazione. Il sig. XXX, infatti, aveva già provveduto al pagamento anticipato dell'abbonamento annuale XXX; Sky invece ha inoltrato un'ulteriore fattura relativa all'abbonamento modificato XXX di € 552,80 per il periodo luglio 2016-giugno 2017 già pagato dall'utente. Nonostante i numerosi reclami inviati dal sig. XXX con i quali comunicava, tra le altre cose, che non avrebbe pagato la fattura fino a che Sky non avesse risolto il problema, Sky non solo non ha fornito risposte esaurienti ma ha, addirittura, sospeso il servizio in mancanza dei presupposti richiesti per legge. (Si veda provvedimento di riattivazione del Co.Re.Com del 7.10.2016). Per i descritti motivi si ritiene di dover accogliere la richiesta di storno della fattura n. XXX di € 552,80 avanzata dal sig. XXX e si invita Sky ad emettere la relativa nota di credito.

b) In merito alla richiesta sub ii) formulata dal sig. XXX di indennizzo pari ad € 300,00 per mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa debba essere parzialmente accolta. Il sig. XXX ha prodotto (allegato 1 della memoria del 20.04.2017) n. 6 reclami inviati a Sky rispettivamente il 24.7.14, 31.7.14, 16.8.14, 10.11.14, 25.11.14 e 30.11.14. Sky, al contrario, ha dimostrato di aver riscontrato con un unico messaggio visibile sul televisore dell'utente in data 17.09.2014. Si rammenta, al riguardo, che la carta servizi di Sky prevede all'art. 9.2 che *"Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione email o messaggio sul televisore (bmail), telefonata o messaggio di testo (sms), lettera scritta via posta prioritaria. In caso di accoglimento del reclamo, Sky ti informerà circa i provvedimenti, le misure idonee ed i tempi necessari a rimuovere le irregolarità riscontrate e a ripristinare i pregiudizi arrecati"*. Si può ritenere che il messaggio inviato da Sky in data 17.9.2014 risponda ai reclami dei mesi di luglio e agosto 2014. I successivi reclami del mese di

novembre 2014, invece, non sono mai stati riscontrati da Sky che quindi non ha adempiuto alle proprie obbligazioni. Ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A delibera 73-11-CONS *Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami:*"1. 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. 2. 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, purché riconducibili al medesimo disservizio" Sky è tenuta a corrispondere al sig. XXX l'importo complessivo di € 300,00.

c) In merito alla richiesta sub iii) formulata dal sig. XXX di indennizzo pari ad € 400,00 per sospensione del servizio, si ritiene che la stessa debba essere accolta. Come confermato dallo stesso Co.Re.Com con il provvedimento di riattivazione del 7.10.2016 Sky ha sospeso il servizio in mancanza dei presupposti dell'art. 5 comma 1 e 2 del Regolamento. Il succitato articolo prevede che:" 1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura." Sky ha sospeso il servizio dopo il mancato pagamento di un'unica fattura peraltro tempestivamente contestata dall'utente. Per i descritti motivi si ritiene che l'operatore debba corrispondere al sig. XXX, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A delibera 73-11-CONS, l'importo di € 345,00 per i 46 giorni di sospensione del servizio decorrenti dall'1.9.16 sino al 17.10.16 (data di riattivazione da parte di Sky).

4. Spese di procedura

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerata l'assenza di Sky durante l'udienza di discussione si ritiene congruo liquidare a favore del sig. XXX l'importo di € 150,00.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta:
 - i. a stornare la fattura n. XXX del 05.07.2016 € 552,80 relativa al periodo luglio 2016-giugno 2017 pari ad € 552,80 e ad emettere relativa nota di credito in favore del sig. XXX;
 - ii. corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - iii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 345,00 (trecentoquarantacinque/00) quale indennizzo per sospensione del servizio con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
3. La società Sky Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Avv. Marianna Sala

È 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. 01 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 Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini