

ATTI 1.21.1. – 2015/3641/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 7 del 2 marzo 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

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

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

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 *Modifiche e integrazioni al Regolamento Interno del Comitato Regionale per le Comunicazioni*;

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 Assemblies 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, la Regione Lombardia 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 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. 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 29/06/2015 con cui l'utente 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 del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia S.r.l. (d'ora in avanti "Sky"), ai sensi degli art. 14 e ss. *Regolamento*, in relazione alla mancanza di trasparenza delle condizioni contrattuali del servizio tv a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere, in data 19/01/2015, contattato il servizio clienti dell'operatore Sky per avere informazioni sulla disdetta dell'abbonamento di cui era titolare (Sky&Fastweb. TV Voce e internet – promozione Home Pack); che, in a tale occasione, gli veniva comunicata la sussistenza di un vincolo contrattuale di 24 mesi in forza del quale, in caso di recesso anticipato l'utente avrebbe dovuto corrispondere la somma di 300 euro;
- di avere, in data 21/01/2015, contattato nuovamente il servizio clienti di Sky prospettando la medesima questione e che solo in tale occasione, insieme all'operatore del *call center*, veniva a conoscenza dell'art. 11 *Condizioni generali di contratto* pubblicate nel sito dell'operatore Sky, ove si prevede espressamente che il contratto ha una durata pari ad 1 anno salvo diversa durata prevista da specifiche promozioni o offerte a cui il cliente ha aderito, che, nel corso della telefonata al servizio clienti, gli veniva confermato che nel contratto da lui sottoscritto sussisteva un vincolo contrattuale di 24 mesi.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- 1) rimborso delle differenze tra quanto fatturato da Sky (fino al 12° mese di contratto) per effetto della promozione e quanto fatturato successivamente al 13° mese, fino alla fine del rapporto contrattuale;
- 2) un anno di contratto allo stesso prezzo previsto dall'originaria promozione.
- 3) rimborso delle somma di euro 324,00 quale risparmio di cui l'utente avrebbe beneficiato se fosse passato a Mediaset Premium.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Sky ha evidenziato quanto segue:

- *"in data 17 gennaio 2014 il signor XXX ha aderito all'offerta denominata Home Pack che comporta la sottoscrizione di due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet); L'offerta, prevedeva: servizio di installazione al costo scontato di €39 con la fornitura in comodato d'uso gratuito di un decoder MySkyHD, di una smart card e di una Digital Key; attivazione del decoder gratuita; attivazione della combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio al costo di listino di €67/mese con l'attribuzione, per i primi 12 mesi, di uno sconto di €10/mese oltre il servizio MySkyHD al costo di listino per il servizio HD pari ad €5/mese. In data 21 gennaio 2014, a fronte dell'adesione alla suddetta offerta, la scrivente società ha provveduto a trasmettere all'indirizzo e-mail fornito dal cliente la copia della richiesta di abbonamento con le relative condizioni generali di contratto.*
- *In data 19 gennaio 2015, dopo un anno dall'attivazione dell'abbonamento, il signor XXX ha contattato il servizio clienti Sky per chiedere informazioni sulle modalità per esercitare il diritto di recesso della componente Sky.*
- *A fronte di tale richiesta, in data 20 gennaio 2015, Sky contattava il signor XXX per proporre, nel caso in cui avesse rinunciato a disdire la componente Sky, la visione gratuita delle partite del campionato di Calcio Italiano Serie B per la stagione 2014/2015; offerta che il cliente ha ritenuto opportuno accettare.*

- In data 27 gennaio il signor XXX ha contattato il servizio clienti Sky per lamentare il vincolo di durata contrattuale dell'offerta Home Pack pari a 24 mesi di cui, a suo dire, non era stato informato e la richiesta, in caso di recesso anticipato rispetto alla suddetta durata, del pagamento di un importo pari al recupero degli sconti fruiti (sia sui pacchetti dell'abbonamento, sia per il servizio di installazione dell'impianto satellitare "Pronto Sky").
- Si precisa che la durata biennale del contratto, trattandosi di una particolare promozione, era indicata sia sul sito di Sky – canale utilizzato dal signor XXX per aderire all'offerta Home Pack- sia nel leaflet pubblicitario dell'offerta.
- Si segnala inoltre che nella richiesta di abbonamento inoltrata al cliente è specificato che, in caso di adesione a promozioni, l'offerta è vincolata alla durata contrattuale di 12 mesi o altra durata stabilita dall'offerta stessa (nel caso del signor XXX era di 24 mesi) indicando, altresì, la richiesta dell'importo corrispondente agli sconti fruiti per il recesso anticipato rispetto alla summenzionata durata".

In base a tali premesse, Sky conclude richiedendo il rigetto richieste avanzate dal cliente.

3. Motivazione della decisione

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

Ancor prima di esaminare il merito della presente controversia, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante *sub* 3), tenuto conto che la stessa ha ad oggetto una pretesa risarcitoria dei danni lamentati dall'istante (lucro cessante) che esula dalle competenze del Co.Re.Com., ai sensi dell'art. 19 *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Altresì la richiesta di parte istante *sub* 2) non risulta ammissibile per il suo contenuto, atteso che, sempre in base al citato art. 19, il Co.Re.Com., "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".

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, le doglianze dell'istante non risultano fondate per i motivi qui di seguito esposti.

Dalla documentazione prodotta dalle parti (copia delle fatture e copia della proposta contrattuale di Sky), emerge, quale dato non contestato, l'adesione del sig. XXX al contratto "Sky e Fastweb. Tv, voce e internet" che prevedeva, in relazione ai servizi televisivi a pagamento, l'adesione alla promozione Home Pack. Tale promozione garantiva per 12 mesi un cospicuo sconto rispetto alla canone mensile da Listino.

L'offerta promozionale Home Pack, come risulta dal messaggio pubblicitario della stessa (prodotto dall'operatore e non contestato dall'utente), aveva durata contrattuale di 24 mesi, e ciò in linea con quanto previsto dall'art. 11 delle condizioni generali di contratto di Sky (vigenti al momento della conclusione del contratto tra Sky e il sig. XXX), dove si precisa che il "contratto ha durata di un anno, salvo una diversa durata espressamente prevista dall'offerta e/o dalle promozioni a cui l'Abbonato ha spontaneamente aderito".

In base poi a quanto espressamente indicato – ed evidenziato in grassetto – sulla richiesta di abbonamento residenziale presentata dall'utente (come risulta dal documento prodotto da Sky e non contestato dal sig. XXX), In caso di recesso anticipato, rispetto alla durata del contratto o dell'offerta promozionale, "sarà richiesto il pagamento dell'importo corrispondente agli sconti fruiti".

Alla luce di quanto si qui evidenziato e in assenza di allegazioni della parte istante atte a contestare le circostanze riportate dall'operatore e corroborate dalla documentazione prodotta dallo stesso, si rileva l'infondatezza delle contestazioni sollevate dal sig. XXX in

merito alla scarsa trasparenza contrattuale, atteso che dall'istruttoria condotta emerge la conoscenza o la conoscibilità della durata del vincolo contrattuale nonché delle conseguenze derivanti dall'eventuale recesso anticipato.

Le domande conseguenti alle doglianze lamentate dal sig. XXX vanno dunque rigettate.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande della parte istante, si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

- Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia Srl per le motivazioni di cui in premessa;
- la compensazione tra le parti le spese di procedura.
-

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

La Presidente del Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre

dott.ssa Federica Zanella

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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre