



Determinazione dirigenziale n.10/2019

Definizione della controversia XXX/Sky Italia srl (GU14 557/2017)

#### IL DIRIGENTE

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*, in particolare l’art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 26 gennaio 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 srl, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 26 gennaio 2017 con protocollo n. 2017/2028 ai sensi degli artt. 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 srl (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, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- il 24 dicembre 2015 il sig. XXX stipulava un contratto di abbonamento a Sky richiedendo il pagamento tramite carta di credito in un'unica annualità;
- in data 17 febbraio 2016 lo stesso riceveva una fattura con richiesta di pagamento bimestrale e ritenendola errata in quanto non conforme alla modalità di pagamento indicata nel contratto chiedeva a Sky la correzione di tale fattura con apposito reclamo inviato a mezzo pec;
- al reclamo non veniva data alcuna risposta scritta ed in data 31 marzo 2016 il signor XXX subiva l'interruzione del servizio per mancato pagamento della fattura contestata;
- in seguito l'istante riceveva una serie di comunicazioni tramite telefono ed sms con cui Sky gli chiedeva il pagamento della suddetta fattura per il ripristino del servizio sospeso con la promessa di sistemare successivamente la questione della fatturazione errata;
- il signor XXX richiedeva al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio sospeso;
- in data 3 gennaio 2017 Sky sospendeva nuovamente il servizio per morosità dell'istante.

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

- i. indennizzo per sospensione del servizio;
- ii. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. rimborso spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente depositata Sky ha esposto quanto segue.

Il signor XXX in data 24 dicembre 2016 stipulava un contratto di abbonamento residenziale con i seguenti contenuti: SKY TV + Cinema+SKY HD ad Euro 24,00 al mese.

In sede di stipula del contratto il signor XXX indicava quale metodo di pagamento del canone la carta di credito American Express in un'unica soluzione annuale.

Dopo aver inviato al circuito emittitore (America Express) i dati della carta per verificarne la validità, Sky riceveva l'esito di carta di credito non valida.

Posto che l'art. 3.6 delle Condizioni generali di contratto prevede che "la modalità di pagamento con addebito su conto corrente scelta dall'abbonato viene applicata se vi è accettazione della banca emittente la carta di credito e se il pagamento va a buon fine ed in caso contrario l'abbonato dovrà pagare gli importi dovuti tramite bollettino postale", Sky in data 8 gennaio 2016 non riuscendo ad utilizzare la carta di credito dell'istante cambiava la modalità di pagamento da carta di credito in bollettino postale con periodicità bimestrale.

Per quanto concerne la sospensione del servizio in data 6 dicembre 2016, tale sospensione è avvenuta legittimamente per morosità.

## **3. Motivazione della decisione**

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

### **a) In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per sospensione del servizio.**

Tale richiesta merita di essere accolta per le seguenti ragioni. Dagli scritti difensivi e dai documenti prodotti dalle parti risulta che l'istante in data 24 dicembre 2015 sottoscriveva un contratto di abbonamento a Sky per il servizio di SKY TV + Cinema+SKY HD ad Euro 24,00 al mese.

Nel contratto era stato indicato come metodo di pagamento del canone l'addebito su carta di credito American Express in un'unica soluzione annuale. Dopo 4 giorni dall'attivazione del contratto (avvenuta in data 4 gennaio 2016 come dichiarato da Sky nella propria memoria difensiva) l'operatore modificava la modalità di pagamento da carta di credito in bollettino postale dopo aver comunicato all'istante tramite sms sulla smart card visibile dal televisore, la mancata attivazione della modalità di pagamento da lui scelta. A seguito della suddetta modifica contrattuale, l'istante in data 17 febbraio 2017 riceveva fattura bimestrale ma non avendo né scelto tale modalità di pagamento né comunicato all'operatore di aver accettato tale modifica del contratto presentava reclamo per la fattura ricevuta. Sky riferiva di essere stata costretta a modificare la condizione contrattuale relativa alla modalità di pagamento per il fatto di non aver potuto utilizzare la carta di credito dell'utente in quanto il circuito emittitore American Express bloccava il pagamento. Tuttavia Sky non forniva alcuna valida prova delle comunicazioni avvenute con la banca dell'istante ovvero non vi è agli atti valida prova del rifiuto di pagare da parte della banca emittente la carta di credito American Express, non potendo considerarsi tale il documento prodotto dall'operatore.

Inoltre, la sospensione del servizio per mancato pagamento della fattura è da ritenersi illegittima in quanto avvenuta in assenza del presupposto indicato dall'art. 5 dell'allegato A alla Delibera 173/07/CONS, atteso che non è stato adeguatamente documentato dalla parte resistente in congruo preavviso di sospensione. Pertanto trova applicazione l'art. 4 del Regolamento Indennizzi che prevede un indennizzo di Euro 7.50 per ogni giorno di sospensione applicata in mancanza di presupposti. Nel caso di specie moltiplicando 7,50 per il periodo di sospensione che va dal 31 marzo 2016 fino al 20 aprile 2016 si riconosce in favore dell'utente la somma di Euro 150,00.

**b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta al reclamo.**

La richiesta di indennizzo formulata dall'istante merita accoglimento.

In particolare, con pec del 17 febbraio 2016 il signor XXX chiedeva di correggere la fattura bimestrale in quanto non era il metodo di pagamento indicato nel contratto. La segnalazione dell'istante non veniva mai riscontrata per iscritto da Sky, nonostante l'onere previsto in capo agli operatori dagli artt. 8 comma 4, e 11 comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui in caso di reclamo il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Pertanto la mancata risposta al reclamo andrà indennizzata in base a quanto previsto dall'art. 11 del Regolamento Indennizzi Del. 73/11/CONS moltiplicando il parametro giornaliero di Euro 1,00 per i giorni compresi tra il 3 aprile 2016 e il 25 maggio 2017 (data dell'udienza di conciliazione, durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione) già decurtati dei 45 giorni previsti per la risposta per un totale di 417 giorni. Considerato che nel caso in esame la mancata risposta ha superato i 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto l'indennizzo nella misura massima pari ad Euro 300,00.

**4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 50,00 in favore del signor XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

**D E T E R M I N A**

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Sky Italia srl per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia srl è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) quale indennizzo per la sospensione del servizio con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Sky Italia srl. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 21 maggio 2019

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

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  
dott. Roberto Saini