

ATTI 1.20.1. – 2014/5224/GU5

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 68 del 25 novembre 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente – <i>assente giustificato</i>
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia Villa 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 deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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

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 l'istanza presentata in data 22 settembre 2014, con cui la sig.ra Villa 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;

VISTE le note del 24 settembre 2014, 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 fissata per il 30 ottobre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 ottobre 2014;

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*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22 settembre 2014, la sig.ra XXX Villa ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Sky Itali S.r.l. (d'ora in avanti, Sky), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Villa XXX, titolare dell'abbonamento Sky con codice cliente n. 2033662, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha lamentato continue e ripetute interruzioni dei servizi televisivi forniti da Sky, verificatesi nonostante i diversi interventi di tecnici (i cui costi sono stati addebitati alla parte istante, sebbene relativi, a detta della medesima parte, a "voci di intervento non pertinenti") e i numerosi reclami telefonici e scritti (in particolare del 20 agosto 2013 e del 27 settembre 2013). Sky ha emesso fattura in data 5 aprile 2014, con scadenza il 30 aprile 2014 e in data 9 aprile 2014 (dunque in data anteriore all'ultimo giorno utile per il pagamento della fattura) ha sospeso l'erogazione dei servizi televisivi.

Sulla base di quanto lamentato, la sig.ra Villa ha formulato le seguenti richieste:

- Indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- Storno dell'attuale insoluto;
- Riattivazione del contratto alle migliori condizioni del momento "con attivazione del servizio *on demand*".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente presentata in data 24 ottobre 2014 la società Sky precisa quanto segue:

- La sig.ra Villa è titolare dell'abbonamento Sky n. 2033662 con i seguenti pacchetti/servizi: i) Pacchetto Base: Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio e servizio tecnologico MySkyHD; ii) Pacchetto Multivision: Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio e servizio tecnologico HD;
- In data 20 agosto 2013, la cliente ha inviato a Sky una comunicazione scritta – seguita, a suo dire, a ripetute segnalazioni telefoniche, non risultanti, tuttavia, alla società fornitrice del servizio – per segnalare la non corretta fruizione dei servizi Sky *On Demand* e *Digital Key* e chiedendo, quindi, un intervento immediato di un tecnico Sky, pena la sospensione dei pagamenti;
- Si precisa che i servizi sopra indicati sono dei servizi accessori gratuiti e, in particolare:
 - a. - la *Digital key* è un sintonizzatore digitale che permette di accedere, nelle zone coperte dal segnale in digitale terrestre e ai possessori di un impianto di ricezione "analogico" e del digitale terrestre in buone condizioni, ai canali in chiaro del digitale terrestre compresi quelli in alta definizione (o HD). La copertura del segnale del digitale terrestre e l'adeguamento dell'impianto di ricezione non dipendono da Sky, pertanto sono da considerarsi a carico dell'abbonato le necessarie verifiche al riguardo. Pertanto, l'impossibilità di ricevere i servizi televisivi in chiaro del digitale terrestre non può essere imputato alla società Sky che si limita a fornire ed attivare la chiavetta USB (*digital key*)/il sintonizzatore ma non fornisce il segnale analogico che viene emesso da altri gestori né realizza

l'impianto di ricezione del digitale terrestre che ricade nella responsabilità del cliente;

- b. - il servizio *Sky On Demand* è un servizio disponibile per coloro che sono clienti Sky da più di 1 anno e che usufruiscono di un decoder My Sky HD compatibile e connesso alla rete internet. Tale servizio gratuito permette al cliente di accedere a un'intera videoteca in base ai pacchetti del proprio abbonamento. Il cliente può chiedere l'attivazione di tale servizio accedendo all'Area Fai da Te del sito www.sky.it dopo aver accettato le relative condizioni e termini di utilizzo. La connessione del *decoder* alla rete internet, necessaria per la fruizione del sopracitato servizio, può avvenire tramite cavo *ethernet*. Nel caso in cui il cliente necessiti, invece, di adattatori WIFI può decidere in autonomia se acquistarli tramite la scrivente società oppure presso rivenditori autorizzati;
- In data 25 agosto 2013, successivamente alle verifiche effettuate telefonicamente con l'operatore del Servizio Clienti Sky, è stato aperto, come richiesto dalla sig.ra Villa, un ordine di lavoro di manutenzione, a carico della cliente, presso l'indirizzo di fruizione dell'abbonamento;
 - In data 28 agosto 2013 il tecnico Sky è intervenuto effettuando la riconnessione corretta degli apparati che era stata modificata, come si evince dall'ordine di lavoro sottoscritto dalla cliente e sul quale è espressamente indicato: i) il tipo di intervento effettuato; ii) la conferma che, a fronte del suddetto intervento, gli apparati e i servizi sono attivi e funzionanti; iii) il relativo costo di € 102,85;
 - In data 13 settembre 2013 la cliente ha nuovamente inviato una comunicazione per segnalare che l'intervento effettuato non era stato risolutivo informando Sky che non avrebbe più corrisposto il canone di abbonamento. In data 14 settembre 2013 è stata aperta una nuova richiesta di intervento tecnico al fine di verificare quanto lamentato dalla cliente;
 - In data 17 settembre 2013 il tecnico ha contattato la sig.ra Villa per fissare un appuntamento ma la stessa non si è resa disponibile perché voleva parlare prima con un responsabile dell'ufficio amministrativo;
 - In data 27 settembre 2013 il servizio è stato sospeso in quanto non era stata corrisposta la fattura n. 306629493 di € 192,11 con scadenza 30 agosto 2013. Si segnala che Sky ha preventivamente comunicato alla cliente tramite *e-mail*, sms e messaggio sul *decoder* che avrebbe provveduto a sospendere il servizio nel caso di mancata regolarizzazione dei pagamenti;
 - Sempre in data 27 settembre 2013 la cliente ha inoltrato una comunicazione per sollecitare l'intervento del tecnico. In data 1° ottobre 2013, a fronte dell'esito della telefonata effettuata dal tecnico e della suddetta comunicazione, il servizio cliente Sky ha contattato la cliente ma la stessa non si è resa disponibile al dialogo;
 - In data 11 ottobre 2013, a fronte della richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione del servizio promosso dalla cliente innanzi al Co.Re.Com. Lombardia, il servizio è stato riattivato nonostante non risultassero corrisposte la fattura n. 306629493 di € 192,11 con scadenza 30 agosto 2013 e la fattura n. 307477368 di € 124,36 con scadenza 30 settembre 2013 relativa all'intervento tecnico, effettuato in data 28 agosto 2013, il cui costo è stato accettato dalla cliente;
 - La società, per verificare quanto segnalato dalla cliente, ha altresì provveduto a far intervenire nuovamente il tecnico che ha appurato quanto segue: 1) la regolare ricezione del segnale e il corretto funzionamento del decoder MyskyHD avendo, però, potuto effettuare le verifiche solo sulle parti dell'impianto di proprietà della cliente poiché, trattandosi di impianto condominiale, il tecnico Sky non può intervenire; 2) il mancato collegamento del *decoder* alla rete internet proponendo alla cliente diverse soluzioni che però la stessa ha rifiutato essendo a suo carico (ad es., acquisto degli

adattatori WIFI). Si evidenzia che la cliente non risulta ancora avere effettuato la procedura di attivazione del servizio *Sky On Demand* attraverso il sito di Sky;

- Successivamente la sig.ra Villa ha riscontrato il perdurare dell'irregolarità della ricezione del segnale in merito al quale Sky ha già provveduto ad effettuare, durante l'intervento sopra descritto, le dovute verifiche; pertanto, trattandosi di impianto condominiale, la cliente dovrebbe eventualmente inoltrare la segnalazione al tecnico dello stabile;
- In data 9 aprile 2014, dopo aver preventivamente informato la cliente tramite messaggio in fattura, Sky ha provveduto a sospendere il servizio, in quanto non risultavano corrisposti gli importi fatturati e dovuti, per una somma complessiva di € 1.038,47 (milletrentotto/47), che di seguito riportiamo: 1) fattura n. 306629493 del 05/08/2013 di € 192,11; 2) fattura n. 307477368 del 05/09/2013 di € 187,92; 3) fattura n. 309322450 del 05/11/2013 di € 187,92; 4) fattura n. 310206959 del 05/12/2013 di € 187,92; 5) fattura n. 351078865 del 05/02/2014 di €162,12; 6) fattura n. 352845722 del 05/04/2014 di €184,04.

A fronte di quanto sopra, Sky chiede il rigetto delle richieste formulate dalla sig.ra Villa nell'istanza di definizione amministrativa della controversia.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* ed è pertanto proponibile.

Sempre preliminarmente si rileva che la richiesta di "riattivazione del contratto alle migliori condizioni del momento con attivazione del servizio *on demand*" non può trovare accoglimento atteso che, in base all'art. 19, comma 4, *Regolamento*, il Co.Re.Com., con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore a 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 l'istanza della sig.ra Villa è meritevole di accoglimento parziale per i motivi di seguito esposti.

Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti risulta che effettivamente, a seguito di reclamo inoltrato dall'istante alla società Sky, è stato effettuato un intervento tecnico il cui verbale, sottoscritto dalla sig.ra Villa "per accettazione", indica il tipo di intervento ("*Riconnessione corretta apparati*"), il tipo di guasto ("*manomissione*") e l'importo addebitato (€ 102,85).

Tuttavia, risulta quale circostanza non contestata, che, nonostante tale "riconnessione", la sig.ra Villa abbia lamentato ancora il malfunzionamento del servizio, richiedendo in data 13 settembre 2013 un nuovo intervento tecnico. Tale intervento non è stato effettuato in loco, essendosi il tecnico limitato ad effettuare una semplice telefonata alla sig.ra Villa, lasciando irrisolti i malfunzionamenti lamentati.

Inoltre, in data 27 settembre 2013, Sky ha sospeso il servizio a causa del mancato pagamento di una fattura, riattivandolo in data 16 ottobre 2013 in seguito all'istanza di provvedimento temporaneo presentata contestualmente all'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 3 ottobre 2013.

Il persistere dei malfunzionamenti viene implicitamente confermato da quanto sostenuto da Sky nella propria memoria dove, pur asserendo la regolare ricezione del segnale e il corretto funzionamento del *decoder*, rileva, a fronte del riscontrato "perdurare dell'irregolarità della ricezione del segnale" da parte dell'utente, l'opportunità di verificare l'impianto condominiale, sul quale tuttavia la società non può intervenire.

Fermo restando che la sig.ra Villa asserisce di essere l'esclusiva proprietaria sia dell'antenna parabolica sia dell'impianto tramite il quale può accedere ai contenuti televisivi trasmessi da Sky, risulta priva di fondamento – in quanto non quanto non provata

- l'asserzione formulata dall'operatore in ordine all'origine dei disservizi lamentati dalla sig.ra Villa.

Alla luce di quanto disposto dall'art. 4, All. A, Del. A.G.Com. 278/04/CSP, i servizi televisivi a pagamento devono essere *"offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*; in base al successivo art. 14, i fornitori di servizi di televisione a pagamento sono tenuti a comunicare *"i provvedimenti o le misure idonee per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati in caso di accoglimento del reclamo"*.

Inoltre, ai sensi dell'art. 1218 c.c., il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Nel caso di specie, i disservizi lamentati dall'utente non sono stati definitivamente risolti né in virtù dell'intervento tecnico effettuati in data 28 agosto 2013, né dei successivi, senza che l'utente venisse messo al corrente realmente della causa dei medesimi disservizi, consistiti nel malfunzionamento dei servizi accessori *Multivision*, *Digital Key* e *Sky On Demand*.

Alla luce di quanto sopra, è ragionevole ritenere che l'utente abbia diritto ad un congruo indennizzo da parte dell'operatore, in ordine ai malfunzionamenti sopra indicati.

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo spettante all'utente, si rileva che il servizio accessorio *Multivision* prevede un canone mensile pari a € 20,00, il servizio *Sky On demand*, all'epoca dei fatti prevedeva un costo di attivazione, quindi non era gratuito, mentre il solo servizio *Digital Key* era completamente gratuito.

Pertanto al richiamo operato dall'art. 5, comma 4 (dedicato agli indennizzi per il malfunzionamento dei servizi), al disposto di cui all'art. 3, comma 4, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS (in base al quale *"Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00"*), alla luce del malfunzionamento verificatosi dal 13 settembre 2013 sino al 9 aprile 2014 (data dell'udienza di conciliazione), per un totale di 208 giorni, si ritiene equo riconoscere in favore della sig.ra Villa un indennizzo così composto: 1) € 300,00 per il malfunzionamento relativo al servizio accessorio a pagamento *Multivision*; 2) € 208,00 per il malfunzionamento relativo al servizio accessorio a pagamento *Sky on Demand*; 3) € 100,00 per il malfunzionamento relativo al servizio accessorio gratuito *Digital Key*.

In merito alla richiesta di storno delle fatture insolute, la stessa non può trovare accoglimento in quanto nel caso di specie non si è mai configurata un'assenza totale dei servizi tale da legittimare l'accoglimento della richiesta di storno/rimborso degli importi addebitati all'utente e peraltro la fruizione del servizio televisivo principale non risultava neppure interessata dai malfunzionamenti lamentati, essendo questi inerenti esclusivamente a servizi accessori.

Spese di procedura

In merito alle spese di procedura, considerato il parziale accoglimento delle domande formulate dall'utente e il comportamento delle parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, ai sensi dell'art. 19, all. A, comma 4, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

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

a definizione della controversia Villa XXX/Sky Italia s.r.l. che Sky Italia s.r.l. corrisponda a favore della sig.ra Villa:

- la somma di complessivi € 608,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento di servizi accessori *Multivision, Digital Key e Sky on Demand*;
- la somma di €50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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*.

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