DELIBERA n. 114/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRANCATI / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 1244/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza della Sig.ra Brancati, del 18 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Brancati lamenta l'indebita sospensione del servizio da parte di Sky Italia S.r.l.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la Sig.ra Brancati ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, in data 18 settembre 2014, mediante *verbal order*, stipulava un contratto di abbonamento ai servizi Sky Italia S.r.l., denominato "*Only smart card*";

b. il predetto contratto, a fronte del pagamento anticipato di euro 249,00 mediante carta di credito, prevedeva la fruizione del servizio di *pay-tv* per dodici mesi, in modalità standard, ovvero non HD;

c. in particolare, l'istante ha precisato di aver concluso il contratto solo dopo essersi assicurata che avrebbe fruito dei servizi in abbonamento mediante il *decoder* che era già in suo possesso, in quanto "*omaggiatogli da un vecchio abbonamento Sky*";

d. l'operatore ha correttamente attivato e regolarmente fornito il servizio fino all'8 giugno 2015, data in cui l'ha improvvisamente sospeso in quanto, secondo il servizio clienti, dal 25 maggio erano cambiate le modalità di trasmissione, pertanto per continuare a fruire dei servizi in abbonamento sino alla scadenza sarebbe stato necessario acquistare un nuovo *decoder* e riabilitare la scheda;

e. in relazione ai fatti di cui sopra l'istante ha esperito, in data 10 luglio 2015, con esito negativo il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sicilia.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

i. di condannare la società all'esatto adempimento del contratto di abbonamento;

ii. la corresponsione del risarcimento dei danni;

iii. di condannare la società al rimborso dell'abbonamento mediante un abbonamento annuale gratuito ai servizi Sky Italia S.r.l..

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto un abbonamento denominato "*One year cash*" di tipo prepagato, attivo dal 22 settembre 2014. L'operatore ha confermato che, in sede di stipula, l'utente aveva espressamente dichiarato di voler utilizzare, per la fruizione del servizio, un *decoder SD* di cui era già in possesso "*a seguito di un omaggio ricevuto (e dalla stessa non meglio specificato […] nonostante le Condizioni Generali di Abbonamento prevedano chiaramente che Sky garantisce il proprio servizio solo se vengono utilizzati decoder HD di proprietà della scrivente*". In merito ha altresì addotto che anche nella lettera di *card carrier*, alla quale era allegata la *smart card*, è stato espressamente segnalato che la corretta fruizione del servizio era subordinata all'utilizzo della *smart card* nel *My SkyHD* o *Sky HD* forniti direttamente da Sky Italia S.r.l. (in comodato o in vendita).

Ciò stante, in relazione all'oscuramento dei canali a far data dall'8 giugno 2015, il gestore ha dichiarato che, come comunicato dal Servizio clienti all'utente, "*l'avvenuta modifica della propria modalità di trasmissione rispondeva ad una precisa esigenza di carattere tecnico, come espressamente previsto nell'articolo 8.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento*".

Infine, l'operatore ha rappresentato che, al solo fine di addivenire ad una soluzione bonaria della questione, ha proposto alla Sig.ra Brancati la fornitura gratuita di un *decoder HD*, per poter usufruire dell'abbonamento per i restanti 3 mesi, ma la Sig.ra Brancati "*ha rifiutato ogni ipotesi di accordo*".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, in relazione al posizionamento dell'operatore, si osserva che dalla documentazione in atti non si evince che il *decoder* utilizzato dall'utente nei nove mesi antecedenti all'interruzione del servizio non fosse di proprietà di Sky Italia S.r.l., tantomeno vi è prova che in sede di *verbal order* l'utente sia stato chiaramente edotto in merito al fatto che la fruizione del servizio era subordinata all'utilizzo di un *decoder HD* di proprietà dell'operatore, ovvero che l'istante abbia ricevuto la modulistica contrattuale prescritta dalla normativa vigente in caso di conclusione di contratti a distanza. Quindi, constatata l'incertezza in ordine alla conoscenza da parte dell'utente delle condizioni contrattuali richiamate dall'operatore in memorie, si ritiene che prima di interrompere l'erogazione del servizio, Sky Italia S.r.l. avrebbe dovuto quanto meno informare la Sig.ra Brancati che il *decoder SD*, sul quale per nove mesi era stato regolarmente erogato il servizio, non era più utilizzabile. Viceversa, non risulta che l'istante sia stata tempestivamente e adeguatamente informata in ordine al fatto che, l'apparecchiatura in uso non era più adeguata alla fruizione del servizio in abbonamento.

In relazione a tanto, in accoglimento parziale dell'istanza di parte, si ritiene che l'operatore Sky Italia S.r.l. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, nella misura di euro 7,50 *pro die*, moltiplicati per 106 giorni computati in riferimento al periodo compreso dall'8 giugno 2015 (data in cui è stato oscurato il segnale) al 22 settembre 2015 (data in cui l'abbonamento sarebbe scaduto), per un totale di euro 795,00 (settecentonovantacinque/00).

Inoltre, tenuto conto del fatto che l'utente aveva anticipatamente corrisposto all'operatore l'intero importo dell'abbonamento, pari ad euro 249,00 per dodici mesi, si ritiene che Sky Italia S.r.l. debba rimborsare la somma complessiva di euro 62,25 (sessantadue/25), determinata in via equitativa in relazione al periodo in cui l'istante non ha fruito del servizio, ovvero dal 9 giugno al 22 settembre 2015.

Le ulteriori domande oggetto dell'istanza di definizione non possono trovare accoglimento in quanto, incontestatamente, l'utente non ha acconsentito alla fornitura gratuita di un *decoder HD* per usufruire del servizio in abbonamento, sino alla data di scadenza del contratto.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Brancati per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 62,25 (sessantadue/25) a titolo di rimborso del costo dell'abbonamento versato anticipatamente;
ii. euro 795,00 (settecentonovantacinque/00) a titolo di sospensione del servizio senza preavviso.

3. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi