



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 146/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARUSONE / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 924/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 luglio 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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Carusone, del 22 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Sig.ra Carusone, intestataria del contratto di abbonamento ai servizi di Pay-TV, lamenta la modifica unilaterale del contratto, da parte dell’operatore Sky Italia S.r.l., in assenza di preventiva informativa all’utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. la Sig.ra Carusone, cliente dell'operatore Sky Italia S.r.l., nel settembre 2014 apprendeva che il predetto gestore, diversamente da quanto pubblicizzato e dalla prassi consolidata, non aveva acquistato i diritti televisivi relativi alla trasmissione delle partite di *Europa League* per la stagione calcistica 2014/2015;

b. in relazione a tanto, l'utente contesta all'operatore di aver modificato, senza darne preventiva informativa, una condizione fondamentale alla prestazione del consenso tacito al rinnovo dell'abbonamento, non consentendogli di recedere tempestivamente dal rapporto contrattuale.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione degli indennizzi per mancata trasparenza contrattuale;
- ii. la corresponsione degli indennizzi per mancata fruizione parziale del servizio;
- iii. la corresponsione degli indennizzi per mancata gestione del reclamo;
- iv. il rimborso parziale e il risarcimento dei danni.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la Sig.ra Carusone ha stipulato un contratto di abbonamento ai servizi di *pay-tv* in data 25 settembre 2012, comprensivo *“dei pacchetti SkyTv, Sport, Calcio e del servizio Multivision”*. La Società ha precisato che *“successivamente, in data 5/11/2014 la cliente ha aderito all'offerta Sky e Fastweb Home Pack (Home Pack)”*.

Nel merito delle contestazioni mosse, il gestore ha dichiarato che l'articolo 6.2 lett. (ii) delle Condizioni Generali di abbonamento prevede che *“i pacchetti contenenti eventi calcistici e sportivi sono soggetti a modifiche in relazione ai diritti esclusivi di cui Sky Italia S.r.l. sarà titolare all'inizio di ogni stagione calcistica o sportiva”*.

In relazione ai fatti dedotti in controversia l'operatore ha poi addotto di aver ricevuto, in data 19 marzo 2015, una segnalazione inviata dall'utente per il tramite del suo legale e di averla riscontrata, telefonicamente, il successivo 7 aprile 2015.

Infine, Sky Italia S.r.l. ha rilevato che l'istante, pur essendo a conoscenza della suddetta variazione a far data dal settembre 2014, ha presentato reclamo solo dopo sette mesi e mai, pur avendone facoltà, ha manifestato l'intenzione di recedere dal contratto alla luce della modifica del contenuto di cui si discute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'utente lamenta che l'operatore ha escluso dalla fornitura del servizio di *pay-tv* in abbonamento la trasmissione delle competizioni calcistiche che si svolgono nell'ambito del torneo di *Europa League*, senza darne preventiva comunicazione al cliente, in violazione dell'articolo 9.2 delle Condizioni generali di Abbonamento.

Invero, il citato articolo, rubricato "Contenuti", testualmente recita: "*L'Abbonato prende atto ed accetta che i contenuti dei Pacchetti denominati "Sport" e "Calcio", sono soggetti a variazioni derivanti dalla disponibilità o meno da parte di SKY dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici e/o sportivi all'inizio di e/o durante ciascun campionato. Tali variazioni potranno riguardare anche il contenuto di altri Pacchetti e/o canali dell'offerta SKY. In ogni caso SKY provvederà a darne informazione agli Abbonati.*"

Tanto premesso, si osserva che, sebbene l'operatore fosse contrattualmente tenuto a dare informazione ai propri clienti dell'avvenuta rimodulazione del contenuto del pacchetto in abbonamento, non era obbligato a rendere l'informativa *ad personam* e per iscritto. Nel caso di specie, atteso che l'esito delle procedure di negoziazione dei diritti audiovisivi aventi ad oggetto le competizioni calcistiche ha ampia eco a mezzo stampa, nonché diffusa risonanza sul *web* e tenuto conto che interessa un paniere di abbonati particolarmente significativo in termini di numerosità, si ritiene che la pubblicazione da parte dell'operatore sul proprio sito *internet* dei contenuti inclusi nel pacchetto "Calcio" soddisfi il generico dovere di informativa richiamato al predetto articolo 9.2 delle Condizioni generali di Abbonamento. Peraltro, prima di prestare il proprio consenso al rinnovo tacito del contratto, secondo i principi dell'ordinaria diligenza, l'abbonato avrebbe potuto consultare la guida digitale ai programmi Sky Italia S.r.l. Infatti, atteso che la mutevolezza dei contenuti dei pacchetti che compongono le offerte televisive è connessa e subordinata al richiamato regime di negoziazione dei diritti di trasmissione degli eventi calcistici, non è invocabile, nel caso di specie, la sussistenza di una "prassi consolidata" a supporto del consenso tacito al rinnovo del contratto.

Infine, *ad adiuvandum*, si rileva quanto segue. L'utente, constatata la mancata trasmissione del torneo di cui si discute a far data dal settembre 2014, benché dichiari che "*la visione delle partite di Europa League fosse una condizione fondamentale che aveva caratterizzato ed influenzato il consenso tacito al rinnovo contrattuale*", non ha comunque ritenuto di recedere dal contratto, manifestando un contegno dichiarativo dell'interesse a continuare a fruire dei servizi in abbonamento. Inoltre, atteso che l'istante ha reclamato solo in data 19 marzo 2015, ovvero dopo circa sette mesi dalla constatazione del disservizio, si ritiene che dal comportamento posto in essere nel caso di specie possa desumersi un completo disinteresse dell'utente per il servizio oggetto di sospensione. Pertanto, in virtù delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

Per quanto sopra esposto, fermo restando l'assenza di responsabilità ascrivibile alla società Sky Italia S.r.l. in ordine alla violazione contrattuale lamentata dall'utente, l'istanza di parte non può essere accolta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 rigetta l'istanza della Sig.ra Carusone nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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