

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI****Delibera numero 35/2013**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 10 maggio 2013

OGGETTO**Definizione della controversia ~~XXXXXXXXXX~~ / Sky Italia S.r.l.**COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS recante "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 acquisita agli atti con prot. 2181/12, con la quale il sig. ██████████ ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

VISTA la nota prot. n. VC/2706/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/894/13, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 22 febbraio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. ██████████ intestatario di un abbonamento sub codice cliente ██████████ ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l. riferendo e lamentando quanto segue:

1) di aver sottoscritto, ancora nell'anno 2002 un contratto di abbonamento residenziale (new, documentari, intrattenimento, bambini, musica, cinema e sport) che prevedeva, tra le altre cose, il pagamento anticipato di € 672,00, da corrispondere in un'unica soluzione (a mezzo carta di credito) entro il 1 dicembre di ciascun anno;

2) di aver telefonato, nel mese di novembre 2010, al Servizio clienti per aderire all'offerta promozionale di Sky (denominata "Sky x 2"), volta all'attivazione del servizio "My Sky HD" e "Sky Multivision";

3) che la suddetta offerta prevedeva, oltre ad un contributo per l'attivazione e l'adeguamento dell'impianto di € 79,00, una maggiorazione del canone di € 9,90 al mese per il servizio Multivision;

4) in ottemperanza agli accordi telefonici intercorsi l'ordine di lavoro, trasmesso in data 18/11/2010, veniva regolarmente eseguito dai tecnici Sky in data 1/12/2010, come da ricevuta rilasciata dagli stessi in pari data;

5) in detta circostanza al ricorrente veniva manifestata la necessità di un ulteriore contributo (€ 40,00) necessario per le opere di canalizzazione esterna;

6) alla luce di un tanto, l'importo complessivo (confermato, peraltro, più volte dagli operatori telefonici) che Sky avrebbe dovuto fatturare in ordine alle nuove condizioni di abbonamento, ammontava a complessivi € 909,80 annui, di cui € 672,00 quale abbonamento, € 79,00 quale contributo attivazione e adeguamento impianto, € 40,00 quale canalizzazione esterna ed € 118,80 (€ 9,90 per 12 mesi) quale maggiorazione per il servizio Multivision.

Il ricorrente riferiva, tuttavia, di aver ricevuto nel mese di dicembre 2010 una fattura di Sky per un importo di oltre € 1.300,00, che veniva prontamente contestata mediante segnalazione telefonica. In detta circostanza Sky, riconoscendo l'errore nella quantificazione dell'importo, invitava il ricorrente ad attendere prima di procedere con il pagamento, onde consentire l'emissione (i) di una nota di credito per l'importo in eccesso, ovvero (ii) di una nuova fattura per l'importo corretto (€ 909,80).

Frattanto, in attesa di ricevere quanto concordato, il servizio Multivision, contrariamente agli accordi *inter partes*, non veniva attivato; un tanto, nonostante le opere di adeguamento impianto poste in essere dai tecnici Sky.

Nel mese di gennaio 2011, il ricorrente riceveva una nuova fattura recante l'importo (errato) di € 1.202,58, fattura che prontamente contestava a Sky, la quale, ancora una volta, riconoscendo l'errore, apriva una ulteriore segnalazione.

Successivamente il sig. ██████ in attesa di vedersi risolvere il problema di errata fatturazione, riceveva vari solleciti (telefonici) di pagamento ai quali sistematicamente rispondeva spiegando le ragioni del ritardo; ad ogni telefonata il ricorrente veniva rassicurato sull'imminente risoluzione dei problemi ed il servizio di abbonamento, nel mentre sospeso, veniva sistematicamente riattivato.

Le problematiche di cui sopra si protraevano sino al 31 marzo 2011, data in cui Sky, anziché provvedere alla risoluzione della questione, interrompeva definitivamente il servizio.

Secondo il ricorrente, tale comportamento, destituito di qualsivoglia giustificazione appariva del tutto arbitrario ed illegittimo. Ciò nondimeno, nel mese di settembre 2011, con un ritardo di oltre nove mesi rispetto alla segnalazione telefonica effettuata dal sottoscritto, Sky provvedeva ad inviare una nota di credito pari ad € 747,74.

Unitamente alla suddetta nota Sky emetteva una nuova fattura, ritenuta indebita, per € 362,94 a titolo di "penale decoder" (sul punto si osserva che, benché non sia mai stata richiesta la restituzione del decoder, e, soprattutto, alcuna comunicazione di recesso e/o risoluzione sia mai pervenuta da Sky, il ricorrente si rendeva disponibile alla restituzione immediata del decoder, nelle modalità che verranno all'uopo indicate).

Purtroppo, i successivi tentativi del ricorrente volti a risolvere una volta per tutte la questione di cui trattasi, venivano bloccati sul nascere a causa della cancellazione del codice cliente, con conseguente impossibilità di prendere contatti con gli operatori.

Da ultimo il ricorrente riceveva una richiesta di pagamento di data 15 dicembre 2011 da parte della Gestit Credit Spa per recuperare l'importo, assolutamente non dovuto, di € 1.000,92.

Rilevato inoltre che alla luce dei fatti, il ricorrente, ritenendo manifesta la responsabilità in capo a Sky sotto molteplici profili (quali, (i) l'errata quantificazione degli importi fatturati, (ii) il mancato riscontro alle segnalazioni inviate e, soprattutto, (iii) l'illegittima sospensione - prima - ed interruzione - poi - del servizio contrattualmente richiesto); chiedeva, con l'istanza di conciliazione e di definizione della controversia:

- 1) l'integrale storno e sgravio di tutte le fatture emesse da Sky Italia Srl, intestate al sig. [REDACTED] ivi inclusi i relativi interessi ed eventuali spese, nonché di quelle successive eventualmente emesse;
- 2) il pagamento a titolo di indennizzo e risarcimento dei maggiori danni patrimoniali e non patrimoniali della somma di euro di € 1.000,00.

Nel corso del procedimento di definizione, il ricorrente riceveva, quindi, una prima proposta di conciliativa con la quale Sky chiedeva il pagamento della somma di € 230,00, a fronte della restituzione dei materiali e il conseguente storno del residuo pari ad € 587,78.

Proposta che veniva rifiutata a stretto giro di posta dal ricorrente che si faceva forte dei reclami fatti nel corso di una controversia durata ben sei mesi a causa di una fatturazione sbagliata e di una intervenuta interruzione del servizio disposta in maniera illegittima.

Le parti disattendevano l'udienza di discussione della controversia, senza addurre giustificazione alcuna.

II. Motivi della decisione

Si premette, innanzitutto, che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "L'Autorità, 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".

Ciò premesso, la controversia in esame riguarda diversi profili che meritano di essere singolarmente trattati e, in particolare:

- i) l'errata quantificazione degli importi fatturati;
- (ii) il mancato riscontro alle segnalazioni inviate;
- (iii) l'illegittima sospensione - prima - ed interruzione - poi - del servizio contrattualmente richiesto; l'illegittimità della condotta di Sky ha provocato dei danni patrimoniali e non (su tutti la mancata possibilità di usufruire del servizio) che, parametrati alla gravità delle violazioni del caso concreto, dovranno necessariamente essere riconosciuti al sottoscritto nella misura di € 1.000,00.

Quanto al primo profilo relativo all'errata quantificazione degli importi fatturati, vi è da dire che la controversia pare aver origine, secondo la ricostruzione adottata dal ricorrente, dall'invio di una fattura emessa a dicembre 2010 recante un importo di oltre € 1.300,00, prontamente contestata (documento contabile non dedotto in atti).

Di certo, risulta, invece, emessa, a storno della fattura n. 262058025 del 5 dicembre 2010, la nota di credito n. 200239508 emessa il 5 gennaio 2011, per euro 672,00 relativa al servizio "Mondo+Cinema+Sport" per il periodo di riferimento 01/12/10-01/12/11.

Agli atti risulta, poi, una seconda fattura emessa da Sky il 5 gennaio 2011, recante l'importo, errato e contestato, di euro 1.202,58, fattura che, parzialmente stornata con nota di credito pari ad € 747,74 del 5 agosto 2011, è rimasta aperta per euro 454,84 a copertura del periodo dicembre 2010/1 giugno 2011.

Detto importo si sommava a quello esposto da un'ulteriore fattura emessa dall'operatore convenuto per € 362,94 a titolo di "penale decoder", per un totale complessivo di euro 817,78, reclamato dalla società di

recupero crediti.

Ciò detto, anche tenuto conto della disponibilità manifestata da Sky, non sussistono motivi ostativi all'accoglimento della domanda di storno della somma di euro 362,94 a titolo di "penale decoder", purché previa restituzione da parte del ████████ degli apparecchi, se non già avvenuta.

Né vi sono motivi per non ritenere dovuto lo storno della somma residua dei canoni riferiti alle mensilità successive alla disattivazione del servizio (che per l'utente è datata 31 marzo 2011 mentre l'operatore data la cessazione del servizio al 20 aprile 2011).

Restano a carico dell'utente gli importi dovuti fino alla cessazione del servizio, datata al 20 aprile 2011 (secondo quanto dedotto dall'operatore).

Quanto al secondo profilo relativo al mancato riscontro alle segnalazioni inviate aventi ad oggetto la scorretta gestione amministrativa, patita dall'istante, vi è da dire che dalla documentazione agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione o reclamo alcuno. In ogni caso, l'irregolarità accertata nell'emissione della fattura viene proporzionalmente sanata, in maniera soddisfacente, mediante lo storno delle somme erroneamente addebitate.

Quanto alla illegittima sospensione - prima - e interruzione - poi - del servizio contrattualmente richiesto, connessa e conseguente alla lamentata scorretta gestione amministrativa, patita dal cliente, la domanda del ricorrente di vedersi riconosciuta la somma di euro 1.000,00 a titolo di danni, non può essere accolta, per le ragioni di seguito esposte.

Già si è detto che esula dalle competenze dell'Autorità la quantificazione e la liquidazione del danno.

In secondo luogo, è certamente plausibile che l'utente, una volta ricevuta la fattura con gli addebiti contestati, abbia pacificamente atteso che Sky rimediasse alla scorretta fatturazione; ma, all'opposto, non si comprende, però, perché l'utente stesso non si sia mai premurato di sollecitare, anche per iscritto, la società convenuta né perché, a fronte di una regolare e continua fruizione del servizio se si esclude la mancata attivazione del servizio *Multivision*, non si sia premurato di corrispondere quantomeno le somme riconosciute come dovute e non contestate né si comprende, poi, perché, a fronte della asserita e contestata interruzione del servizio per morosità, il ricorrente non sia premurato di contestare *ex post* per iscritto a Sky l'illegittima disattivazione del servizio, così come sarebbe stato ragionevole attendersi.

A conforto di ciò, vi è da dire che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti all'operatore, pur essendo onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficienti chiarezza, in modo da permettere agli operatori o all'Autorità il loro riscontro.

Conclusivamente e riassuntivamente, per tali ragioni si ritiene che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per indebita disattivazione del servizio, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di rigettare la domanda di indennizzo per il mancato riscontro alle segnalazioni inviate e quella a titolo di disattivazione indebita del servizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di disporre l'annullamento della somma di euro 362,94 a titolo di "penale decoder", purché previa restituzione da parte del ████████ degli apparecchi, se non già avvenuta e somma residua dei canoni riferiti alle mensilità successive alla disattivazione del servizio (a far data dal 20 aprile 2011).

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 50,00 (cento/00);

VISTA la nota prot. VC/3445/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Sky Italia S.r.l., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dal ricorrente, è tenuta, in favore dello stesso, a disporre lo storno della somma di euro 362,94 a titolo di "penale decoder", purché previa restituzione da parte del [redacted] degli apparecchi, se non già avvenuta nonché delle somme residue dei canoni riferiti alle mensilità successive alla disattivazione del servizio (dal 20 aprile 2011 in poi).

2. Il rigetto delle domande del sig. [redacted] relative agli indennizzi per il mancato riscontro alle segnalazioni inviate e per l'interruzione del servizio contrattualmente richiesto da parte di Sky Italia S.r.l.

3. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n.173/07/CONS.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 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".

7. La Sky Italia S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -

