

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXXXXXX / Sky Italia XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato  
incaricata della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- la legge 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 e comma 13;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 398 del 5 dicembre 2011 con cui la Sig.ra XXXXX XXXXXXXX, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 20 dicembre 2011 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 13 aprile 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 maggio 2012;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

La parte istante, titolare della *smart card Sky* n. XXXXXXXXXXXXX, lamenta l'infondatezza dell'inadempimento contrattuale contestatole dall'operatore con comunicazione dell'8 giugno 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La società Sky, con lettera dell'8 giugno 2011, contestava alla Sig.ra XXXXX XXXXXXXX l'utilizzo improprio della propria *smart card* avvenuto in data 3 giugno 2011 presso il locale XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXX, in violazione di quanto previsto dall'art. 5.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Satellite. Nella medesima missiva l'operatore specificava che l'utilizzo in ambito pubblico di un abbonamento residenziale, oltre a costituire un illecito contrattuale sanzionato con il pagamento a titolo di penale di un importo complessivo tra euro 2.500,00 e 6.960,00, costituisce anche reato perseguibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) della legge 633/1941, che punisce l'indebita diffusione dei servizi criptati con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da euro 2.582,00 a 15.493,00.

Al riguardo, riferisce la parte istante di aver ricevuto numerose richieste di pagamento da parte dell'operatore Sky, che peraltro non risultano allegate agli atti del presente procedimento; né sono state specificate dalla Sig.ra XXXXXXXX in ordine al *quantum* richiesto.

In data 25 novembre 2011, la parte istante esperiva, nei confronti di Sky, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione alla procedura da parte dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXX XXXXXXXX ha chiesto:

1) l'annullamento di qualsivoglia richiesta economica da parte di Sky;

2) "il rimborso delle spese sostenute ed il riconoscimento dei danni materiali, morali ed assistenziali subiti".

In data 16 gennaio 2012, Sky ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, una memoria difensiva con documentazione in allegato con la quale contesta la ricostruzione dell'accertamento, così come fornita dalla Sig.ra XXXXXXX, ribadisce il contenuto della missiva dell'8 giugno 2011 e comunica che "il contratto intestato alla Sig.ra XXXXXXX XXXXX si intende risolto a tutti gli effetti, a far data dal 09/06/2011".

In data 27 gennaio 2012 la parte istante ha fatto pervenire, nei termini di cui sopra, una propria replica, nella quale ha rappresentato, in particolare:

- "l'illegittimità di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Sky Italia XXX", in quanto non vi sarebbe stato alcun utilizzo improprio della *smart card*. Puntualizza, infatti, di essere stata presente nei locali dell'XXX XXXXXX XXXXXX e di avere avuto con sé la tessera ma di non aver mai utilizzato la tessera "al di fuori del luogo indicato sull'abbonamento, il che (...) non risulta vietato dalle Condizioni Generali di Contratto";
- "l'interruzione del servizio a fronte del regolare pagamento del canone di abbonamento";
- la mancata risposta al reclamo inviato con lettera A/R del 17 settembre 2011.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'inadempimento contrattuale per utilizzo improprio della *smart card* Sky intestata alla Sig.ra XXXXX XXXXXXX, contestatole dall'operatore Sky.

Preliminarmente, con riferimento alla domanda di risarcimento del danno avanzata al punto 2) delle richieste di cui all'istanza, si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto tale domanda è inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Ciò premesso e passando al merito della questione in esame, si deve richiamare la disposizione di cui all'articolo 5.1 lett. a) delle *Condizioni di Abbonamento Residenziale Satellite*, in base alla quale l'utente si impegna "ad usufruire del Servizio esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo e nell'ambito familiare e domestico, restando inteso che non è consentito diffondere il segnale e i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico".

Poiché nel caso di specie risulta che:

- la Sig.ra XXXXXXX, in data 3 giugno 2011, alle ore 21.30, era presente nel locale XXX XXXXXX XXXXXX e che, per propria ammissione, aveva con sé la *smart card*;
- l'ispettore che ha redatto il verbale ha accertato che il televisore acceso all'interno del locale stava trasmettendo un evento tennistico sul canale Sky Eurosport e che nell'apparecchio TV era inserita la smart card Sky n. XXXXXXXXXXXXX;

e considerato che:

- l'ambito del suddetto locale, trattandosi di sede di associazione sportivo dilettantistica non può che qualificarsi come diverso dall'"*ambito familiare e domestico*" di cui alle sopra richiamate condizioni contrattuali;
- l'accertatore non avrebbe potuto indicare nel verbale i numeri della *smart card de qua*, risultata poi intestata alla Sig.ra XXXXXXX XXXXX, se non l'avesse visionata direttamente,

si ritiene che la condotta dell'istante configuri un inadempimento del contratto di tipo residenziale di *pay-tv* sottoscritto dalla stessa. Non risulta pertanto fondata la domanda avanzata dall'istante volta ad ottenere "l'annullamento di qualsivoglia richiesta".

L'inadempimento contrattuale, come sopra accertato, ha poi legittimato, ai sensi dell'articolo 10 lettera b) delle Condizioni sopra richiamate, la società Sky a risolvere il contratto *de quo* con la conseguente interruzione del servizio.

Quanto alla questione relativa alla mancata risposta al reclamo del 17 settembre 2011, si deve osservare che la copia di detto reclamo presente agli atti del procedimento di conciliazione, risulta priva della ricevuta di ricezione. Pertanto, in assenza di certezza della ricezione della comunicazione da parte dell'operatore Sky, nessuna responsabilità può essergli addebitata per non aver riscontrato il reclamo.

Si ritiene, infine, di liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 529/09/CONS, stante l'assenza non giustificata dell'operatore Sky all'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A;

**UDITA** l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 febbraio 2013;

Con voti unanimi

**DELIBERA**

1) il rigetto dell'istanza presentata in data 5 dicembre 2011 dalla Sig.ra XXXXX XXXXXXXX nei confronti di Sky Italia XXX;

2) la Società Sky Italia XXX è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*