Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERAZIONE**
**n. 129 del 1 settembre 2015**

*Oggetto*: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] Intelisano /Sky Italia [redacted]**

Presenti:

| | |
|---|---|
| **SANDRO VANNINI** | *Presidente* |
| **GIANCARLO MAGNI** | *Vice Presidente* |
| **RENATO BURIGANA** | *Componente* |
| **LETIZIA SALVESTRINI** | *Componente* |
| **MAURIZIO ZINGONI** | *Componente* |

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERAZIONE**
**n. 129 del 1 settembre 2015**

# Il 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;

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

- 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 modifiche e 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. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/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 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. 67 del 18 febbraio 2014 con cui il Sig. [redacted] Intelisano 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 [redacted] (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 18 febbraio 2014 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;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Il Sig. Intelisano, titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky, lamenta la disattivazione dei servizi tecnologici aggiuntivi convenuti in occasione della stipula del nuovo contratto di abbonamento e chiede, oltre alla "*riattivazione dell'abbonamento senza limitazioni*", il "*recupero delle mensilità in cui non è stato fornito il servizio contrattato*".

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 4 luglio 2012 l'istante stipulava un contratto di abbonamento con l'operatore Sky che prevedeva l'attivazione del "*pacchetto composto da 3 Generi + Cinema + Sport + Calcio scontato del 50% per 12 mesi*", lo "*sconto di € 135,10 sul costo dell'installazione standard di € 144,10*", "*i servizi tecnologici aggiuntivi MySky, HD, Sky Go, Sky On Demand, 3D fruibili gratuitamente*" e la "*Digital Key*".

In data 31 luglio 2013, in seguito alla disdetta formulata dal Sig. Intelisano, il contratto veniva regolarmente cessato.

In data 8-9 agosto 2013, in seguito alla telefonata ricevuta da un operatore del servizio commerciale Sky, l'istante aderiva, mediante registrazione vocale del consenso, ad una proposta che prevedeva la "riattivazione" del precedente contratto con lo sconto del 50% sul canone di abbonamento per dodici mesi.

Con lettera del 30 agosto 2013, inviata al Servizio Reclami dell'operatore, l'istante lamentava che, sebbene gli fosse stata "*proposta, a condizioni economiche promozionali (sconto del 50%), la riattivazione di tutto quanto avevo fino alla settimana precedente*", il contratto era stato riattivato "*senza le funzioni MYSKY-HD (No HD, nessuna possibilità di registrare, nessun servizio on-demand, ecc. ecc.)*; chiedeva, pertanto, "*la riattivazione del servizio di cui precedentemente usufruivo – MYSKY-HD ecc. ecc. – senza oneri a mio carico*", vedendosi altrimenti costretto a "*rifiutare la proposta di riconnessione*".

In data 11 settembre 2013, in seguito alla sottoscrizione da parte dell'istante dell'"*Ordine di Lavoro per Adeguamento Residenziale MYSKYHD*" n. 8-21656225955, l'operatore Sky provvedeva all'attivazione del servizio "My Sky HD" e degli ulteriori servizi tecnologici aggiuntivi richiesti dall'istante, così come precisato nel relativo modulo di "*richiesta di adesione a opzione tecnologica*" e di "*integrazione di pacchetto*".

Con fattura n. 607132204 del 5 ottobre 2013, Sky addebitava quindi all'istante l'importo relativo all'adeguamento dell'impianto ed il canone di abbonamento, applicando ad entrambi lo sconto pattuito.

Con lettera dell'11 ottobre 2013, inviata al Servizio Reclami dell'operatore, il Sig. Intelisano contestava la disattivazione del servizio "My Sky HD" e degli ulteriori servizi aggiuntivi attivati in data 11 settembre 2013, chiedendo all'operatore di "*ripristinare il servizio ingiustamente disattivato pur in presenza di un contratto di attivazione e del relativo pagamento*".

In data 4 febbraio 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Sky, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione della parte convenuta.

Con l'istanza di definizione della controversia, il Sig. Intelisano ha chiesto la "*riattivazione dell'abbonamento senza limitazioni così come da contratto allegato e con recupero delle mensilità in cui non è stato fornito il servizio contrattato*".

In data 20 marzo 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, la società Sky ha trasmesso una propria memoria difensiva con cui ha dedotto, in particolare, quanto segue: che il Sig. Intelisano, in data 4 luglio 2012, aveva attivato un contratto di abbonamento con Sky comprensivo dei "*servizi tecnologici aggiuntivi MySky, HD, Sky Go, Sky On Demand, 3D fruibili gratuitamente*", poi cessato alla naturale scadenza del 31 luglio 2013; che il cliente, in data 9 agosto 2013, aveva "*accettato telefonicamente di riattivare il predetto contratto con la possibilità di usufruire nuovamente per 12 mesi dello sconto del 50% sul canone di abbonamento, rinunciando però da subito ai plus del prodotto Sky: MySky, HD, SKY GO, 3D, Sky On Demand*"; che il Sig. Intelisano, "*sia telefonicamente che per iscritto*", aveva "*segnalato che dal giorno della riattivazione del contratto non ha più avuto la funzionalità dei servizi sopra indicati*"; che, tuttavia, "*il cliente aveva la possibilità di richiedere le abilitazioni ai servizi tecnologici rinunciando però, per incompatibilità della promozione, allo sconto del 50% sul canone di abbonamento*"; che, infatti, "*in occasione dell'attivazione di un servizio aggiuntivo – richiesto dal cliente – la società provvedeva a contattare l'abbonato per ricordargli che poteva mantenere attivo o lo sconto del 50% sul canone o i servizi tecnologici aggiuntivi*", non potendo usufruire sia dell'uno che degli altri; che, in seguito alla ricezione dell'istanza di definizione della controversia, Sky aveva contattato l'abbonato "*al fine di giungere ad una soluzione bonaria, formulando una proposta che il cliente non ha ritenuto opportuno accettare*".

L'istante non ha formulato nessuna replica.

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

<u>In via preliminare</u>.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda con cui la parte istante ha chiesto la "*riattivazione dell'abbonamento senza limitazioni così come da contratto allegato*".

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "*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*". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, dato atto che la richiesta in esame esula dalle competenze dell'Autorità adita, la stessa deve essere dichiarata inammissibile.

Con riguardo, invece, alla richiesta di "*recupero delle mensilità in cui non è stato fornito il servizio contrattato*", deve precisarsi che, in ragione del contenuto vincolato della pronuncia di definizione, il quale – come sopra indicato – esclude ogni eventuale pronuncia di carattere risarcitorio, tale domanda dovrà essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

<u>Nel merito</u>.

La presente controversia verte sulla disattivazione dei "servizi tecnologici aggiuntivi" disposta dall'operatore Sky nel corso del rapporto contrattuale, in relazione alla quale l'istante chiede la liquidazione dell'indennizzo per mancata fornitura del servizio contrattato.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

Secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

In particolare, qualora l'utente lamenti l'arbitraria disattivazione dei servizi oggetto del contratto di fornitura o il ritardo rispetto alla richiesta di rientrare nella disponibilità di detti servizi, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati, se non da una specifica richiesta dell'utente, da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il Sig. Intelisano, in data 11 settembre 2013, ha sottoscritto un contratto di abbonamento con Sky che prevedeva – così come indicato nella univoca ricostruzione dalle parti – la "*riattivazione*" del contratto precedentemente in essere e, con esso, dei "*servizi tecnologici aggiuntivi MySky, HD, Sky Go, Sky On Demand, 3D*" di cui l'istante fruiva "*gratuitamente*" (cfr. memoria Sky del 20 marzo 2014).

Nonostante quanto sopra, in data 11 ottobre 2013 l'operatore Sky ha provveduto, senza preavviso e senza alcuna richiesta in tal senso dell'istante, alla disattivazione dei servizi in questione, così come indicato nella lettera di reclamo inviata in pari data dal Sig. Intelisano (cfr. doc. 3 allegato all'istanza).

Tale circostanza – ovvero, la disattivazione dei "servizi tecnologici aggiuntivi" attivati in forza del contratto *de quo* – non è stata contestata dall'operatore Sky che, nella propria memoria, ha giustificato il suo operato precisando che l'istante, per "*incompatibilità della promozione*", "*poteva mantenere attivo o lo sconto del 50% sul canone o i servizi tecnologici aggiuntivi*" e che lo stesso, in occasione della registrazione vocale del consenso, avrebbe optato per lo sconto sul canone di abbonamento "*rinunciando però da subito ai plus del prodotto Sky: MySky, HD, Sko Go, 3D, Sky On Demand*" (cfr. memoria Sky del 20 marzo 2014).

In realtà, dai documenti presenti agli atti del procedimento non emerge alcun riferimento a tale asserita "*incompatibilità della promozione*", né risulta che il Sig. Intelisano – così come riferito dall'operatore – abbia "rinunciato" ai servizi aggiuntivi in questione che, al contrario, costituivano per lo stesso parte integrante ed essenziale dell'abbonamento, così come si evince dalle lettere di reclamo allegate all'istanza.

D'altra parte, dallo stesso modulo di "*richiesta di adesione a opzione tecnologica Sky HD, Servizio My Sky, Servizio My Sky HD, Sky Multivision, Sky Digital Key, Sky Go, Sky 3D*" trasmesso da Sky al Sig. Intelisano e depositato in atti, risulta che l'operatore, diversamente da quanto dedotto nella propria memoria, aveva concesso il "*Canone HD Scontato per 12 Mesi*" congiuntamente all'attivazione dei servizi tecnologici in questione.

Non emerge pertanto nessun presupposto contrattuale in base al quale l'operatore Sky abbia disattivato legittimamente i servizi accessori in questione.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per la illegittima disattivazione dei "servizi tecnologici aggiuntivi" relativi al contratto *de quo*, poiché disposta contro la volontà dell'istante ed in assenza dei necessari presupposti, con conseguente diritto dell'istante medesimo al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura del disagio subito.

Nel caso di specie, tenuto conto che la disattivazione non richiesta del servizio è assimilabile alla cessazione amministrativa del servizio in assenza di presupposti, e facendosi applicazione analogica dell'indennizzo previsto per i casi similari ai sensi dell'art. 12, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS, viene in rilievo l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 4, comma 2 e 3, comma 4 del Regolamento predetto, in base ai quali – in caso di sospensione o cessazione ingiustificata di servizi accessori gratuiti, quali sono quelli in esame – spetta un indennizzo di euro 1,00 *pro die*, fino ad un massimo di euro 100,00.

Ne discende che l'istante, tenuto conto del periodo temporale interessato dalla disattivazione dei "servizi tecnologici aggiuntivi" *de quibus* – "*MySky*, *HD*, *Sky Go*, *Sky On Demand*, *3D*" – e del massimale previsto dalla norma regolamentare di cui sopra, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo di euro 500,00 (euro 100,00 moltiplicati per i cinque servizi in questione).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 1° settembre 2015;

Con voti unanimi

## D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 18 febbraio 2014 dal Sig. [redacted] Intelisano nei confronti di Sky Italia [redacted], che l'operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

1) dell'importo di euro 500,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima disattivazione dei "servizi tecnologici aggiuntivi" relativi al contratto *de quo*;

2) dell'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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**
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**
*Sandro Vannini*