

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 42 del 02 agosto 2018

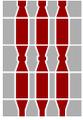
OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Sky Italia XXX

(GU14 N. XXX2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

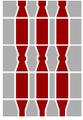
VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 18 ottobre 2017 (prot. n. 15902/17), con la quale il Sig. XXX residente in via XXX, XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto stipulato con l'operatore Sky nel gennaio 2017, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel gennaio 2017 accettava nuova offerta Sky che comprendeva, al costo complessivo di 29,70 euro mensili, anche il servizio Multivision su due card, già in suo possesso;
- b) l'operatrice, al telefono, garantiva e confermava quanto sopra;
- c) una delle due card veniva attivata, l'altra no: il tecnico, contattato, riferiva che per tale attivazione si sarebbe dovuto sostenere il costo di ulteriori 30 euro mensili;
- d) l'istante contestava a Sky l'inadempimento;
- e) successivamente, Sky interrompeva il servizio.

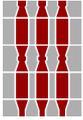
Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

A) in via principale:

- I) adempimento contrattuale;
- II) rimborso spese di procedura;
- III) storno delle fatture;

B) in via subordinata:

- I) risarcimento del danno;
- II) spese legali.



2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

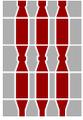
a) in data 19 gennaio 2017, l'istante ha accettato di riattivare l'abbonamento a lui intestato aderendo ad un'offerta commerciale che prevedeva l'attivazione di SKY TV + FAMIGLIA + CINEMA + SPORT al costo di listino di €53,90/mese con le seguenti promozioni:

- pacchetto CINEMA gratuito per 12 mesi anziché il costo di listino di €15/mese (sconto mensile di €15);
- pacchetto FAMIGLIA al costo promozionale per 12 mesi di €2,50/mese anziché il costo di listino di €5/mese (sconto mensile di €2,50);
- pacchetto SPORT al costo promozionale per 12 mesi di €4,99/mese anziché il costo di listino di €14/mese (sconto mensile di €9,01);
- attivazione del servizio tecnologico aggiuntivo MySky gratuito e HD al costo promozionale, per 12 mesi, di €2/mese anziché il costo di listino di €6/mese (sconto mensile di €4);

b) l'offerta accettata prevedeva, altresì, l'adesione al Nuovo Sky Multivision senza costi aggiuntivi e canone, per il servizio Nuovo Multivision con il pacchetto Sky TV + Famiglia + Cinema, gratuito per i primi 12 mesi anziché al costo di €15/mese; tale offerta prevedeva una durata contrattuale di 18 mesi decorrenti dalla data di attivazione dell'offerta quindi, in caso di recesso anticipato, sarebbe stato richiesto il recupero dell'importo corrispondente agli sconti fruiti. Il servizio denominato Servizio Nuovo Multivision (Multivision Connesso) è un servizio aggiuntivo e prevede la fornitura da parte di Sky di un ulteriore decoder con la relativa smart card (fino a un massimo di tre decoder aggiuntivi) da collegare ad un secondo televisore, collocato in una stanza diversa da quello collegato all'abbonamento base/principale, il cui costo non è incluso nel canone di abbonamento del pacchetto base ma comporta un canone aggiuntivo. Il servizio è condizionato alla presenza, presso l'abitazione del cliente, di una rete internet fissa ADSL o fibra ottica e al mantenimento del primo decoder e dei decoder aggiuntivi con le relative Smart Card nella predetta unità abitativa e, quindi, connessi alla stessa rete internet fissa ADSL o fibra ottica, come espressamente comunicato durante la registrazione vocale e pertanto, un eventuale distacco alla rete internet anche di un solo decoder e delle relative smart card, comporta l'interruzione del Servizio Nuovo Multivision con il decadimento della relativa offerta;

c) nel caso in cui il cliente non abbia una connessione internet fissa ADSL o Fibra presso l'unità abitativa, il servizio Multivision può comunque essere attivato, ma a condizioni economiche diverse;

d) quando il cliente è stato contattato per attivare il servizio Multivision Connesso, lo stesso ha segnalato all'installatore di essere sprovvisto di una connessione internet – condizione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

necessaria per l'attivazione della predetta offerta – pertanto il tecnico Sky ha fornito al cliente indicazioni sul listino Sky Multivision per i clienti senza connessione internet al quale il signor XXX non ha voluto aderire; per questo, la società ha provveduto ad erogare il servizio sul decoder principale fatturando il canone di abbonamento con gli sconti concordati per lo stesso; e) a fronte di insoluti e previa comunicazione, Sky ha sospeso il servizio e successivamente lo ha cessato;

f) Sky ha comunque deciso di rinunciare al recupero degli importi insoluti, ad eccezione delle penali per la mancata restituzione dei materiali forniti da Sky in comodato d'uso gratuito (decoder, smart card e due digital key).

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante, preso atto della rinuncia da parte di Sky al recupero del credito, ribadisce quanto già riportato nei propri scritti difensivi, l'assenza di richieste di restituzione dell'impianto di servizio e le proprie richieste.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va specificato che, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, pertanto non è ammissibile la richiesta di cui al punto l).

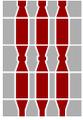
Sempre in via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione allo storno dell'insoluto, avendo il gestore rinunciato formalmente al recupero dei relativi importi.

Passando al merito, la domanda appare parzialmente fondata per le motivazioni di seguito esplicitate.

Dalla registrazione depositata dall'operatore, emerge che all'istante era stata accordata, come da sua richiesta, la consegna di una seconda smart card, abilitata alla visione del Nuovo Sky Multivision e del decoder HD, concesso in comodato d'uso gratuito e che per la corretta fruizione del servizio sarebbe stato necessario collegare il decoder alla rete internet.

L'operatore dichiara, non contestato, che l'istante, contattato per fissare un appuntamento per l'installazione, ha dichiarato di non avere una connessione internet, motivo per cui è stato reso edotto delle condizioni per l'attivazione del servizio in assenza di collegamento internet, condizioni cui l'istante ha ritenuto di non voler aderire.

Tanto premesso, l'istante dichiara, ma non prova, che vi sono state altre registrazioni, di tenore diverso rispetto a quella versata in atti dall'operatore. In relazione a tanto, ed in base a quanto statuito dall'articolo 1218 c.c., se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

Per questi motivi, la domanda risarcitoria, sia pure intesa come richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio, non può essere accolta.

Anche nel caso in cui, poi, detta domanda, fosse interpretata come richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio, non sarebbe possibile accoglierla in quanto non è in contestazione né la morosità, né il fatto che la sospensione per insoluti è stata preceduta dal prescritto preavviso "tramite messaggi inviati sulla smart card n.000119125631 in uso dal signor XXX e visibili sul televisore".

La richiesta di storno delle penali legate alla mancata tempestiva restituzione degli apparati può essere accolta per le motivazioni di seguito riportate. Dalla documentazione contrattuale e versata in atti dall'operatore, a seguito della richiesta di integrazione istruttoria di cui alla nota prot. n. 9831/18 dell'11 giugno 2018, e segnatamente dall'articolo 4.4 delle Condizioni generali di contratto valide dal 11 dicembre 2013, si evidenzia che, alla cessazione del contratto "per qualsiasi causa", l'operatore può o concedere alcune tipologie di decoder in comodato gratuito per un ulteriore periodo, "che sarà indicato da Sky", ovvero "richiederà la restituzione (degli apparati) alla data effettiva di cessazione del contratto". Peraltro, già nelle Condizioni contrattuali valide dal 1 marzo 2004, era previsto che, entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, l'abbonato doveva restituire gli apparati in uso "dopo aver ottenuto da Sky l'autorizzazione al reso" (art. 4.4). In ogni caso, quindi, la disciplina contrattuale ha previsto che l'operatore si attivi per la restituzione degli apparati, evenienza che, nel caso di specie, non è risulta provata. L'istante ha pertanto diritto allo storno delle penali relative alla mancata restituzione degli apparati.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

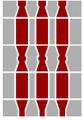
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX , residente in via XXX, 06129 Perugia, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Sky Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare** all'istante le somme addebitate a titolo di penali per la mancata restituzione dei materiali forniti da Sky in comodato d'uso gratuito (decoder, smart card e due digital key);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente