

DECRETO DC/78/19/CRL  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
F. VIZZA / SKY ITALIA  
(GU14/12773/2018)  
**Corecom Lazio**

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di F. VIZZA del 05/09/2018 acquisita con protocollo N. 0118931 del 05/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante deduceva che in data 31/07/2017 aveva stipulato un contratto Sky che prevedeva il versamento di un deposito cauzionale di euro 80, oltre l'installazione gratuita. Tuttavia, in sede di intervento tecnico per l'installazione, venivano richiesti ulteriori Euro 25,00 non previsti dal contratto e pertanto rinunciava. In data 11/08/2017 chiedeva pertanto il recesso dal contratto, nonché la restituzione del deposito cauzionale che tuttavia non veniva effettuata. In base a tali premesse l'utente richiedeva: - Annullamento del contratto e restituzione deposito cauzionale - l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 11.1.2018; - l'indennizzo per mancata attivazione del servizio dal 31.7.2018

### **2. La posizione dell'operatore**

Sky rappresentava che l'utente aveva stipulato un contratto il 31.7.2017, che prevedeva il versamento di Euro 80,00 a titolo di deposito cauzionale e l'installazione "pronto sky tetto" all'interno dell'Offerta "Sky Kids; Sky Selection; 1 mese di Sky Tv +HD+Famiglia + Cinema+ Sport con intervento/nuovo impianto a 9 Euro"; in effetti tale offerta comprendeva nell'importo promozionale anche l'intervento standard di installazione. Tuttavia, al momento dell'esecuzione dei lavori, l'installatore evidentemente si era reso conto del fatto che fosse necessario svolgere ulteriori lavori rispetto a quelli standard previsti e, per tale ragione, aveva informato l'utente che era necessario sostenere un costo aggiuntivo di Euro 24,00, ove intendesse proseguire nell'installazione. Del tutto legittimamente, dunque, l'utente aveva rifiutato l'installazione ed annullato il contratto come risulta dall'ordine di lavorazione da questi sottoscritto all'esito dell'intervento domiciliare. Il deposito cauzionale non era stato restituito tempestivamente per un disguido amministrativo, dopodiché, successivamente all'instaurazione del contenzioso, aveva ritenuto di attendere comunque la decisione del Corecom. In sede di memoria dunque, l'operatore offriva in via transattiva la restituzione del deposito cauzionale da corrispondersi nei 120 giorni successivi ad eventuale atto transattivo. Nel merito del costo aggiuntivo per l'installazione precisava che in fase di stipula contrattuale, sulla base delle informazioni fornite dall'utente, si ipotizza un "intervento standard" (nel caso di specie ricompreso nell'offerta): solo in sede di intervento tecnico l'installatore può verificare lo stato effettivo dei luoghi e determinare se siano necessari lavori ulteriori, inizialmente non previsti. Nessun raggirò pertanto poteva lamentare l'istante, poiché il tecnico aveva correttamente rappresentato l'evenienza e messo il cliente in condizione di rinunciare. Cosa che, nei fatti, è avvenuta. Nessun indennizzo pertanto poteva discendere da tale rappresentazione dei fatti. LA REPLICA DELL'UTENTE Riguardo a quanto affermato da Sky, l'utente replicava che in fase di stipula telefonica, l'operatrice proponente l'offerta aveva assicurato che non ci sarebbe stato alcun costo aggiuntivo per l'installazione della parabola sul tetto, nonostante l'utente avesse segnalato che le "Condizioni generali di abbonamento residenziale" prevedevano un costo extra, poiché affermava che si trattava di una promozione pensata per i nuovi clienti; la richiesta della spesa aggiuntiva non era legata a particolari condizioni dello stato dei luoghi, ma era stata richiesta alla mera constatazione che la parabola andava installata sul tetto, in quanto non rientrante nei costi standard. Non rispondeva al vero nemmeno la circostanza che la mancata restituzione del deposito era dovuta ad un errore amministrativo, dato che, in seguito ai solleciti, l'operatore aveva risposto con due email nelle quali il servizio clienti riferiva che la struttura competente stava effettuando le opportune verifiche e che avrebbe al più presto risposto. Ma ad oggi ancora non aveva riscontro.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si dichiara l'irricevibilità e se ne dispone il conseguente stralcio, delle repliche depositate da Sky il 7.11.2018, in quanto ai sensi dell'art.16, comma 2 del Regolamento di procedura

è possibile replicare solo alle memorie avversarie ( che nella fattispecie non sono state depositate), non potendosi ammettere la replica alla replica ; analogamente si dispone lo stralcio per tutti i depositi successivi , sia di Sky che dell'istante. Ciò premesso, la domanda dell'istante è fondata e accoglibile. Risulta dal contratto depositato, che in data 31.7.2017 l'utente abbia accettato telefonicamente l'offerta "Prova Sky a 9 Euro"; l'offerta, riservata a potenziali futuri clienti, prevedeva la fruizione di un pacchetto - Sky TV, Sky Famiglia, Sky Box Sets, Sky Cinema e Sky Sport- senza alcun vincolo, per la durata di 6 settimane; l'offerta includeva l'intervento o su impianto esistente o l'installazione a balcone o a tetto (con cavo non inserito in canalina); eventuali lavori addizionali non compresi (es: inserimento del cavo in una canalina interna o esterna al muro) devono essere concordarli preventivamente con il tecnico e sono fatturati a parte ( cfr. FAQ su sito Sky, sezione "Prova Sky"). L'offerta prevedeva anche un deposito cauzionale per il decoder concesso in comodato gratuito, con obbligo per il gestore di restituirlo entro 90 giorni dalla riconsegna. Dall'esame dunque delle condizioni dell'offerta, l'utente aveva di diritto all'installazione gratuita della parabola, anche se sul tetto, come riportato nello stesso modulo contrattuale e come previsto dalla apposita Tabella, sempre pubblicata da Sky, "Informazioni utili sul servizio di installazione", laddove nella tipologia "Attivazioni standard" rientrano : nuovo impianto a balcone (installazione della parabola a balcone), nuovo impianto a tetto (installazione della parabola a tetto), connessione ad impianto esistente (per Sky HD) e adeguamento dell'impianto esistente; nelle installazioni "personalizzate" e quindi onerose , rientrano invece: canalizzazione interna o esterna ( euro 40,00), presa satellitare aggiuntiva (Euro 56,00), installazione di un'antenna piatta ( euro 179,00). Come si evince dalla riportata tabella, l'utente aveva dunque diritto all'installazione gratuita poichè non risulta conferente rispetto alle ipotesi contrattualmente previste quanto affermato da Sky rispetto alla necessità, constatata in loco, di un lavoro aggiuntivo ( del costo peraltro non contemplato di Euro 24,00/25) poichè tutte le opzioni "personalizzate" sono rimesse alla specifica richiesta del cliente ( per motivi estetici o pratici) e non al giudizio del tecnico; e l'utente ha espressamente dedotto che non aveva espresso alcuna richiesta in tal senso e che il costo era stato prospettato per la mera istallazione "a tetto". Anche rispetto al deposito cauzionale, la domanda di restituzione è evidentemente fondata ( lo ammette anche Sky) poichè il contratto è stato annullato per il semplice effetto dell'esercizio tempestivo ( entro 14 gg dalla stipula) del diritto di ripensamento previsto dall'art.. 52 del Codice del Consumo). Ai fini di quanto richiesto a titolo di rimborso, dunque, Sky è tenuta a corrispondere all'utente la somma di Euro 80,00 oltre interessi legali decorrenti dalla data del pagamento. In ordine a tale obbligo non è infatti supportato da alcuna prova il "disguido amministrativo" eccepito da Sky ( nonostante i reclami dell'utente), nè è giustificabile il mancato adempimento spontaneo del gestore già in sede di procedura conciliativa, data l'ammissione di inadempimento svolta in definizione, nonostante la quale ha dichiarato di voler attendere comunque l'esito della decisione del Corecom ( sic !). Spetta pure all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 11.8.2017, per il quale risultano delle comunicazioni di mera presa in carico della segnalazione, ma mai un riscontro, seppure per comportamento concludente. Ai sensi dell'art.12, comma 1 del Regolamento ex del 347/18/CONS, dal 10.9.2017 ( già detratti 30 gg utili alla risposta ex Carta Servizi) al 5.9.2018 , data di deposito dell'istanza di definizione ( assente Sky all'udienza di conciliazione del 5.9.2018) Sky deve corrispondere l'indennizzo nell'importo massimo fissato di Euro 300,00. Si ritiene infine Sky responsabile anche della mancata attivazione del servizio, a fronte di un'illegittima richiesta di costi aggiuntivi in sede di attivazione, per il tempo di durata dell'offerta "Prova Sky", ai sensi dell'art.4, comma 1 del Regolamento ex del. 347/18/CONS, per Euro 337,5. SPESE DI PROCEDURA Infine, atteso il comportamento di Sky assente al tentativo di conciliazione e tuttavia consapevole dell'inadempimento occorso rispetto alla domanda principale, spetta all'utente il rimborso di Euro 200,00 per le spese di entrambe le procedure.

## **DECRETA**

### **Articolo 1**

Accoglie l'istanza presentata dal Sig. Vizza F. nei confronti di Sky Italia XXX e per l'effetto condanna

il gestore al pagamento, oltre ad Euro 200,00 a titolo di refusione delle spese di procedura, dei seguenti importi: -Euro 80,00 a titolo di rimborso del deposito cauzionale, oltre interessi legali dalla data del pagamento; -Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo , oltre interessi legali dalla data di deposito dell'istanza; -Euro 337,50 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del contratto, oltre interessi legali dalla data di deposito dell'istanza;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 03/072019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO