

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX Vaccai /Sky Italia
XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

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 4 dicembre 2008;

VISTA 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);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA 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"*;

VISTA l'istanza n. 371 del 9 novembre 2015 con cui la Sig.ra XXX Vaccai 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La Sig.ra Vaccai, titolare di un contratto per l'erogazione dei servizi televisivi con la società Sky lamenta l'illegittima sospensione dei servizi nonostante la regolarità dei pagamenti.

In data 24 maggio 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Sky, Fastweb XXX e Telecom Italia XXX tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione del primo operatore e mancato accordo nei confronti degli altri due gestori.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, nel presente procedimento, *“la riattivazione del servizio sospeso più l'indennizzo”*.

Contestualmente alla presentazione dell'istanza di definizione della controversia, la Sig.ra Vaccai (in data 9 novembre 2015), presentava, tramite il formulario GU5, anche istanza per la riattivazione dei servizi lamentando la sospensione dell'erogazione del servizio a far data dall'11 settembre 2015. L'operatore riattivava spontaneamente, quindi, i servizi in data 12 novembre 2015.

In data 24 novembre 2015 l'istante ha fatto pervenire nei termini concessi dal Responsabile del procedimento una memoria con la quale ha precisato quanto segue:

- i *“pagamenti sono stati sempre regolari con addebito tramite RID”*;
 - nell'anno 2012 ha aderito ad un'offerta di Fastweb, riservata ai clienti SKY diventando *“cliente Home-Pack” (Sky + Fastweb). Il pagamento del canone mensile veniva effettuato tramite RID*;
 - a febbraio 2015 ha aderito ad un'offerta promozionale di Telecom Italia XXX; detto operatore *“ha attivato la migrazione per quanto riguarda il servizio di telefonia più Internet”*;
 - dal 20 aprile 2015 la linea era attiva con l'operatore Telecom Italia XXX; tuttavia continuava a ricevere le bollette Fastweb + Sky. Detta fatturazione veniva emessa anche nei mesi successivi;
 - nel giugno 2015, continuando le richieste di addebito tramite RID per il pagamento della quota Fastweb, contattava telefonicamente l'assistenza SKY, che consigliava di *“pagare le mensilità di Sky tramite bonifico bancario”*;
 - ha provveduto al pagamento dei *“mesi di giugno, luglio e agosto 2015 (...) tramite bonifici bancari”*;
 - in data 11 settembre 2015 è stato sospeso il servizio di visione dei canali SKY; l'assistenza SKY chiariva che, nonostante risultassero i pagamenti, gli importi versati andavano a saldare le fatture *“Home-Pack”* di Fastweb + Sky, *“perché secondo l'operatore risultava sempre attiva l'utenza Fastweb”*;
 - successivamente inviava *“via mail reclamo a Sky Italia”*
- Infine la parte istante chiede *“a titolo di indennizzo € 1.000,00, un anno di visione gratuita del pacchetto pay-tv di Sky Italia srl e il non pagamento del canone mensile relativo ai mesi di sospensione”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Sky non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si osserva quanto segue:

- la richiesta della *“riattivazione del servizio sospeso”*, trattandosi di un *facere*, non è ammissibile in quanto argomento estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia del presente provvedimento è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

DELIBERAZIONE
n. 12 del 6 marzo 2017

- non sono ammissibili le domande così come formulate nella memoria depositata dall'istante perché diverse da quelle indicate nel formulario GU14 e nel precedente formulario UG.

Ciò premesso la presente trattazione verterà esclusivamente sulla legittimità o meno della sospensione del servizio televisivo.

Nel merito:

Sulla sospensione del servizio televisivo.

L'istante lamenta la sospensione dei servizi televisivi dall'11 settembre 2015 al 12 novembre 2015, laddove l'operatore Sky nulla deduce.

La doglianza della società istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Dagli atti del procedimento risulta che l'operatore ha sospeso il servizio dall'11 settembre 2015 al 12 novembre 2015, senza fornire adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio televisivo e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Ne discende che la società istante, per i 63 giorni di sospensione del servizio televisivo, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 472,50 (euro 7,50 x n. 63 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dell'illegittima sospensione (dall'11 settembre 2015 al 12 novembre 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 6 marzo 2017;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 9 novembre 2015 dalla Sig.ra XXX Vaccai nei confronti di Sky Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

DELIBERAZIONE
n. 12 del 6 marzo 2017

a) euro 472,50 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio televisivo;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel periodo dall'11 settembre 2015 al 12 novembre 2015.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate 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