

DELIBERA n° 102 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXX/ SKY ITALIA S.R.L.

GU14 / 353 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

VISTA la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);

VISTO l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
- la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

VISTO il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione del **sig. XXXXXXXX** acquisita *il 07 agosto 2017 al n. prot. 42189*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXX**, di seguito *istante e/o utente* contesta, all’operatore pay-tv, **Sky Italia srl**, la mancata/parziale fornitura del servizio e spese/fatturazioni non giustificate, in relazione al contratto **XXXXXXXX**. L’utente rappresenta che nel gennaio 2017 stipulava contratto a mezzo verbal ordering gestito dall’operatore Angela codice identificativo n.2910. L’offerta proposta ed accettata prevedeva la fornitura di una serie di pacchetti televisivi (con una scoutistica pari al 50% dei canoni originari), nonché la consegna di un decoder evoluto con Wi-Fi integrato e di una Digital Key. Invero le predette apparecchiature non venivano mai consegnate (veniva recapitato un solo decoder “modello V8-V9” difforme da quello indicato in fase di registrazione), costringendo l’istante ad effettuare numerosi reclami (al 199, a mezzo chat e sms) atti a lamentare l’inadempimento contrattuale posto in essere dall’operatore pay-tv. La mancata consegna dell’apparecchiature di cui sopra, determinava di fatto la mancata erogazione del servizio “On Demand” e del servizio “Digitale terrestre”. Inoltre, nonostante la mancata consegna della Digital Key, la stessa veniva illegittimamente fatturata costringendo l’istante ad effettuare pagamenti non dovuti. In data 08/3/2017 veniva sporto nuovo reclamo a mezzo raccomandata a/r, che non veniva riscontrato.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- 1) indennizzo per mancata attivazione dei servizi “On Demand” e “Digitale terrestre”, ex art 3 allegato A della Delibera n. 73/2011/CONS ;
- 2) indennizzo per mancata consegna della Digital Key e del Decoder evoluto con WI-FI integrato, ex art 3 allegato A della Delibera n. 73/2011/CONS;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo; dal 08/03/2017 al 22/4/2017 per un totale di gg. 105;

- 4) rimborso dei costi sostenuti per la Digital Key, mai consegnata;
- 5) rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **SKY Italia srl**, (di seguito SKY), nella propria memoria difensiva evidenzia che il sig. XXXXXXXX è titolare di un abbonamento dal 2003, e che lo stesso ogni anno prima della scadenza contrattuale, provvede ad inviare richiesta di disdetta che viene poi successivamente revocata a seguito dell'accettazione di nuove offerte commerciali.

Dopo l'ultima disdetta , regolarmente gestita dalla società , in data 02/12/2017 il sig. XXXXXXXX ha accettato telefonicamente (come da Vocal Order allegato) di revocare la disdetta inviata con la seguente promozione: *pacchetto Sky Tv, famiglia, cinema al costo scontato di 24,90 per 12 mesi*; tale abbonamento comprendeva altresì *pacchetto calcio scontato, corrispettivo di attivazione al costo scontato di €.9,90 anziché 49,90, attivazione Decoder My Sky HD gratuito, contributo attivazione Digital Sky al costo di €.1,00 anziché 19,90 , Opzione tecnologia HD gratuita per 12 mesi*. In data 14/12/2016 l'istante esercitava tramite lettera, nei termini previsti il diritto di recesso , provvedendo a restituire tutto il materiale fornитogli. Tuttavia in data 27/12/2017 il Sig. XXXXXXXX telefonicamente come da vocal order allegato alla memoria, ha accettato di riattivare il contratto di abbonamento a lui intestato con la seguente offerta che nello specifico prevedeva: *pacchetto Sky Tv, famiglia, cinema al costo scontato di 26,95 al mese anziché 53,90; Opzione tecnologia HD al costo scontato di €.2 al mese anziché di €.6/mese; Servizi On Demand e MySky + Hd inclusi e gratuiti, e con invio gratuito del decoder My sky HD e della smart card, necessari per il servizio di pay tv.*

La società in data 30/12/2016, in seguito alla consegna del nuovo decoder e della nuova smart card, attivava i pacchetti ed i servizi dell'offerta accettata dall'istante.

Rileva il gestore che in relazione al servizio gratuito On Demand, nel V.O effettuato in data 27/12/2017, non si fa riferimento alla consegna di decoder integrato e precisa che tale servizio è usufruibile anche collegando il decoder alla rete internet, tramite cavo ethernet o adattatori WI-FI . In relazione alla contestata mancata visione del Digitale Terrestre evidenzia altresì che nel V.O. non era previsto l'invio della Digital Key, che comunque l'abbonato poteva richiederla contattando il servizio Clienti

SKY. Per quanto sopra argomentato, chiede il rigetto delle domande formulate dall'istante.

Controdeduzioni dell'istante:

L'istante, a mezzo del proprio delegato, evidenzia che la Digital key, ovvero il decoder con wi-fi integrato, costituisce strumento essenziale per l'erogazione dei servizi On Demand e Digitale Terrestre, ragione per cui occorre avere riguardo nella presente controversia, alla mancata consegna/fornitura degli apparecchi sopra menzionati. Asserisce che non corrisponde a vero quanto asserito dall'operatore pay-tv, che nel V.O non era previsto l'invio della Digital Key, alla luce della fattura n.400717800 del 5/01/2017 dove viene addebitato il costo non gratuito della Digital key. Detta apparecchiatura veniva poi sconsigliata in seno al secondo contratto, in quanto in seguito all'invio del decoder integrato Wi-Fi la Digital Key non sarebbe stata più necessaria. Per tale ragione nel contratto stipulato il 27/12/2016 veniva contrattualizzata offerta senza digital Key. L'istante eccepisce l'erronea gestione del rapporto da parte di Sky, che da un lato ha assoggettato l'utente ai costi del contratto recesso, nei termini di legge, senza provvedere alla relativa restituzione; dall'altro ha pregiudicato la fruizione dei servizi in contestazione in relazione alla erronea proposta commerciale. Ritiene esserci stato un grave inadempimento contrattuale anche in relazione alla mancata risposta ai reclami sia quelli effettuati tramite call center che al reclamo scritto inviato a mezzo raccomandata a/r all'operatore pay-tv. Conclude richiamando la normativa dei contratti a distanza, che prevede, in seguito alla conclusione telefonica, l'invio della documentazione cartacea e la sottoscrizione del contratto ed in mancanza di ciò, Sky ha dato seguito ad un contratto in violazione della normativa vigente, e non ha mai riscontrato le doglianze dell'istante, la stessa è responsabile per la mancata attivazione dei servizi e per la mancata risposta al reclamo.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

In relazione alla richiesta di cui al *punto 1)* indennizzo per mancata attivazione dei servizi On Demand e Digitale Terrestre, la stessa può essere accolta solo relativamente alla mancata attivazione dei servizi On Demand. Dall'ascolto della

registrazione del V.O del 27/12/2016, l'offerta proposta ed accettata dall'istante prevedeva anche i servizi “ On Demand ”. L'operatore nella suddetta registrazione comunicava che avrebbe inviato il decoder direttamente al domicilio dell'utente, ma non specificava le caratteristiche tecniche dello stesso, in violazione all'art 49 del Codice del Consumo, generando nell'istante la convinzione che l'apparecchiatura era conforme ai servizi allo stesso offerti. In aderenza ai principi di buona fede e correttezza nella conclusione dei contratti l'operatore avrebbe dovuto informare l'utente che per usufruire dei servizi On Demand, il decoder fornito non era sufficiente e che lo stesso avrebbe dovuto collegarsi alla rete internet tramite cavo ethernet o adattatori Wi-Fi. Tale informativa non è stata comunicata all'istante, né in sede di formazione del contratto, né successivamente in seguito ai reclami formulati. Stante quanto sopra la mancata attivazione dei servizi *On Demand* integra per le motivazioni di cui sopra inadempimento contrattuale che obbliga la società resistente ad indennizzare l'utente. Nel caso di specie, pertanto Sky è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 187,00 (centottantasette/00) quantificato, ai sensi dell'art. 3 comma 4 dell'allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, moltiplicando euro 1,00 per numero 187 giorni, calcolati dalla data del 01/02/2017, termine dei 30 giorni cominciati da Carta dei Servizi, alla data del 07/08/2017, data di deposito dell'istanza di definizione, atteso che l'operatore pay-tv non ha partecipato all'udienza di conciliazione. Di convesso non è accolta la richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi Digitale Terrestre, tali servizi difatti sono attivabili con la Digital Key. Dall'ascolta del suddetto V.O. l'offerta accettata dall'istante non prevedeva l'attivazione della Digital Key, né risulta che lo stesso ne abbia fatto mai richiesta di tale attivazione. Infatti dalla documentazione agli atti si rileva che anche nel reclamo inviato a mezzo raccomandata a/r, l'istante non richiede l'invio della Digital Key ma bensì, solo, l'invio del decoder integrato con Wi-Fi incorporato. In merito alla richiesta di cui al punto 2) indennizzo per mancata consegna del decoder evoluto integrato con Wi-Fi e mancata consegna della Digital Key anch'essa può essere accolta solo in relazione alla mancata consegna del decoder integrato con Wi-Fi per le medesime motivazioni di cui sopra. In base alla carta dei servizi Sky , art 2.2. “.....*Tra i servizi accessori sono inclusi anche i servizi di consegna decoder*” , pertanto l'indennizzo applicabile sarà quello previsto dall'art 3 comma 4 allegato A della Delibera n.73/2011/CONS per un totale di giorni 22

calcolati dalla data del 30/12/2016, consegna da parte di Sky del materiale, alla data del 07/08/2017, data di deposito dell'istanza di definizione, nella considerazione che la società Sky non ha partecipato all'udienza di conciliazione, per un importo complessivo di euro 220,00 (duecentoventi/00). Parimenti risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 3*) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che per la documentazione in atti depositata, non risulta dato da parte della Sky alcun riscontro al reclamo formulato dall'istante e trasmesso a mezzo raccomandata a/r e ricevuto dall'operatore pay-tv nella data del 14/3/2017. Atteso quanto sopra esposto si deve riconoscere all'istante l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art 11, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 1,00 pro die, calcolati dal 31 giorno successivo alla ricezione del reclamo (14/03/2017); e nella considerazione che l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione, *in virtù di quanto previsto dalla Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica*, il *dies ad quem* sarà la data di presentazione dell'istanza di definizione cioè il 07/08/2017, per un totale di giorni 116 e per un importo complessivo di euro 116,00 (centosedici/00).

Relativamente alla richiesta di cui al *punto 4*) di restituzione dei costi della Digital Key, inerenti al contratto stipulato nella data del 02/12/2017, la stessa viene trattata unitamente alla richiesta di ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti. In seguito al recesso effettuato dall'istante relativamente al suddetto contratto Sky è tenuta a rimborsare le somma di euro 10,90 di cui alla fattura n.4000717800 in quanto tali costi qualificati come corrispettivi di attivazione non sono dovuti in quanto la società avrebbe dovuto informare il Sig. XXXXXXXX della debenza degli importi in caso di esercizio del diritto di recesso e tale informativa non risulta essere stata come da V.O. allegato, relativo al predetto contratto.

Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 5) appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante sia in fase conciliativa che di definizione della controversia è stato assistito da un delegato di sua fiducia.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch.*

Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza XXXXXXXX nei confronti di Sky Italia S.r.l. in relazione al contratto n. XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa
2. La Società Sky Italia S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - euro 187,00 (centottantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione servizi On Demand ;
 - euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per mancata consegna decoder integrato con WI-FI;
 - euro 116,00 (centosedici/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
3. La Società Sky Italia srl è tenuta altresì, a rimborsare all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di €.10,90 addebitata sulla fattura n. 400717800.
4. La società Sky Italia Srl è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente delibera, entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

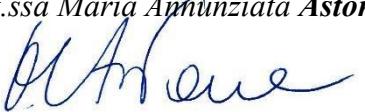
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone


Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

