



DELIBERAZIONE
n. 109 del 18 ottobre 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 99-18 xxxx / Sky Italia S.r.L.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

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 il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, 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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA l'istanza GU14 n. 99 del giorno 14 febbraio 2018 con cui il Sig. xxxx 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 S.r.l. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto con Sky codice cliente n. 3053xxx, contesta la sospensione indebita del servizio di pay-tv, nonostante la regolarità dei pagamenti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel gennaio 2017 aderiva ad un'offerta che prevedeva la fornitura integrata dei servizi Pay Tv forniti da Sky e voce/internet, quest'ultimi erogati dall'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per semplicità Fastweb); già cliente Sky, migrava la propria utenza in Fastweb da altro operatore;

- "[s]in dal Febbraio 2017, quindi a distanza di poche settimane dall'attivazione del servizio, provvedev[a] a segnalare a Fastweb problemi tecnici sulla linea ADSL che risultava instabile. Lavorando da casa su applicazioni Cloud lamentav[a] la frequente disconnessione dal gestionale con il problema di dover riniziare tutte le volte parte del lavoro fatto. [Inviava] numerose mail a Fastweb in data 03/02/2017, 06/02/2017, 22/02/2017, 26/05/2017, 05/06/2017, 06/06/2017 e successive";

- a giugno 2017 si vedeva costretto a migrare ad altro gestore per la fornitura del servizio di telefonia e ADSL. "Provvedev[a] a tenere SKY in copia a tutte le comunicazioni intercorse con Fastweb circa il processo di migrazione e la contestazione delle fatture";

- sospendeva "i pagamenti delle fatture di Agosto e di Settembre ma solo per la quota parte Fastweb";

- "nonostante la sospensione dei pagamenti [saldava] la quota parte di SKY come da indicazioni ricevute dagli operatori SKY, segnalando l'accaduto a SKY:

- MAIL del 16/08/17 in cui segnalav[a] errori nella fatturazione scadente il 28/08 ed in cui richiedev[a] a SKY di comunicar[e] le loro competenze in modo che foss[e] messo nella condizione di onorarle nel caso foss[e] stato costretto ad interrompere il pagamento automatico delle fatture;
- Mail del 28/08 in cui confermav[a] l'interruzione del pagamento automatico richiedendo nuovamente le informazioni già chieste il 16/08;
- Mail del 06/09/17 delle 19:36 nella quale, a seguito di un messaggio ricevuto da Sky in cui (...) si minacciava l'addebito di costi per insoluto precisav[a] che non avrebbe accettato alcun addebito in quanto avev[a] inviato numerose richieste per lo scorporo delle fatturazioni SKY e Fastweb (...), informazione che SKY non ha mai volutamente inviato per scritto e che sono riuscito ad ottenere solo a seguito di una mia chiamata al call center Sky;

- *Mail del 06/09/17 nella quale, a seguito della conversazione con operatore SKY, riepilogav[a] quanto (...) era stato detto dato che SKY si rifiutava di inviare le informazioni stesse per scritto!! Ribadiv[a] la volontà di saldare la sola componente SKY sulla fattura del 05/08 n. 926127553,*
- *Mail del 08/09/17 in cui inviav[a] a SKY sintesi del bonifico appena effettuato a saldo delle competenze SKY sulla fattura di agosto il cui numero 206617224 (...) fornito dall'operatore.*
- *Mail del 04/10/17 ore 07:25 in cui confermav[a] il pagamento di competenza SKY per lo stesso importo del mese precedente dato che SKY, ancora una volta, a fronte della mail del 28/09/17 (visibile nel corpo della mail del 04/10/17) non (...) aveva fornito alcuna indicazione.*
- *Mail del 04/10/17 ore 07:57 in cui segnalav[a] a SKY che (...) era stato sospeso il servizio IMMOTIVATAMENTE (...) nonostante:*
 - *Avess[e] regolarmente saldato le competenze SKY;*
 - *Ne avess[e] dato comunicazione a SKY*
 - *Avess[e] formalmente contestato le fatture emesse ad Agosto e Settembre;*
- *Mail del 06/10/17 in cui conferm[ava] la sospensione immotivata informando SKY che avre[bbe] sospeso tutti i pagamenti nel caso in cui non avessero ripristinato immediatamente il servizio;*
- *Mail del 08/10/17 in cui [constatava] che dal 04/10 perdura[va] una situazione di sospensione immotivata del servizio.*
- *Mail del 12/10/17 in cui nel confermare la sussistenza della sospensione conferm[ava] che non [avrebbe] la fattura di Ottobre relativa ad un servizio di cui non ho potuto beneficiare”.*

- *“[n]onostante tutte le mail e le informazioni (...) inviate non [veniva] mai stato ricontattato dal servizio clienti al fine di chiarire la posizione, peraltro molto lineare. Gli unici strumenti di comunicazione usati da SKY sono stati continui solleciti vessatori di pagamento via SMS con relativa minaccia di passare la pratica al recupero crediti ed ufficio legale oltre che un (...) messaggio sul decoder”;*

- *permaneva la sospensione e la prosecuzione della fatturazione.*

In data 2 dicembre 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Sky e Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per mancata comparizione della società Sky e di accordo con della società Fastweb.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“azzeramento della posizione debitoria”;*
- ii) *“chiusura immediata ed anticipata del contratto SKY rispetto ai tempi di disdetta che sarebbe Marzo 2018”;*
- iii) *“indennizzo pari ad Euro 1.500 l'abuso di posizione dominante (...)”;*
- iv) *“risarcimento pari ad Euro 3.500 per il comportamento lesivo nei confronti della (...) immagine e per l'utilizzo di strumenti molesti ed intimidatori (continui messaggi SMS e su decoder) contenenti esplicita minaccia di passaggio all'ufficio legale ed addebito spese e maggiorazioni”*

v) “ritiro immediato presso la (..) residenza del materiale sky decoder e Multivision”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

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 primis si osserva che:

- l’operatore Sky ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell’odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente;

- con riferimento alle domande *sub ii)* e *v)* si rileva che le richieste sono connesse ad un obbligo di *facere* che, in quanto tale, esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l’oggetto della pronuncia 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;

- con riferimento alle domande *iii)* e *iv)* è da osservarsi che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa 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. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, la domanda dell’istante viene interpretata e limitata quale domanda di condanna dell’operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie riconducibile ad un malfunzionamento.

La presente disamina s’incentrerà, quindi, sulla sospensione del servizio di pay-tv.

Sulla sospensione del servizio di pay-tv.

L’istante lamenta l’indebita sospensione del servizio pay-tv, laddove la società Sky nulla ha dedotto.

La doglianza di parte istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie si rileva infatti, che l’operatore ha sospeso il servizio nonostante i pagamenti effettuati e oltretutto senza aver fornito prova di aver effettuato alcuna comunicazione del preavviso di sospensione.

Inoltre, al riguardo, occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi è da ritenersi altresì illegittima in quanto l’utente ha dichiarato di aver provveduto al pagamento della parte di Sky nelle fatture contestate comprensive del servizio telefonico erogato da Fastweb (come previsto dall’art. 4 dell’All. A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Sul punto viene in rilievo quanto previsto dall’art. 5, comma 1, del “Regolamento” di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A. 1. secondo cui, “[f]ermo restando l’obbligo di informare l’utente con

congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento".

Pertanto, in assenza di alcuna comunicazione al riguardo, ne consegue che l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio *de quo*; conseguentemente parte istante, in accoglimento delle richieste *sub i), sub iii) e iv)* ha diritto ad 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"*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 4 ottobre 2017 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nel 14 febbraio 2018, data di presentazione dell'istanza di definizione.

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad 1.005,00 computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per n. 134 giorni di sospensione del servizio di pay-tv di cui al codice cliente n. 305xxx.

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo interessato dalla sospensione a far data 4 ottobre 2017, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 ottobre 2021;

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza presentata il giorno 14 febbraio 2018 dal Sig. xxxx confronti dell'operatore Sky Italia S.r.L., che detto operatore provveda:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma pari ad 1.005,00 a titolo d'indennizzo per sospensione del servizio di pay-tv di cui al codice cliente n. 3053xxx;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, della fatturazione relativa al periodo interessato dalla sospensione a far data 4 ottobre 2017, oltre al ritiro, a cura e spese di detto gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e punto 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.

È 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

Cinzia Guerrini

Il Presidente

Enzo Brogi