

DELIBERA N. 48/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ STEFANELLI / SKY ITALIA ■
IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10.2012;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 26 Aprile 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/249/2011, con cui il SIG. ■ STEFANELLI (di seguito, per brevità, Sig. STEFANELLI) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA srl (di seguito, per brevità, SKY);

VISTA la nota del 30 Maggio 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive ed i documenti tempestivamente presentati da entrambe le parti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza n. 975/2011 del 16.2.2011 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione lamentando il malfunzionamento (fornitura discontinua) del servizio televisivo e la fatturazione successiva al recesso esercitato dapprima tramite call center (29.10.2010) e, successivamente, con raccomandata a.r. del 20.12.2010 ricevuta da Sky il 7.1.2011. Chiedeva pertanto l'immediata cessazione del contratto; il rimborso dei canoni di novembre e dicembre 2010, nonché di quello di gennaio 2011; la restituzione proporzionale dei canoni precedentemente pagati (da gennaio 2009) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento.

b) All'udienza del 1.4.2011, il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky.

c) Con successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/249/2011 del 26.4.2011, l'istante riproponeva le medesime doglianze già dedotte in sede di tentativo di conciliazione, chiedendo il rimborso della somma di € 71,97 relativa alla fattura n. [REDACTED] del 5.1.2011 (scadenza 21.1.2011), nonché indennizzo di € 500,00 per il malfunzionamento del servizio televisivo. A sostegno delle domande proposte, l'utente depositava ritualmente memoria difensiva e documenti (copia della raccomandata di recesso, ricevuta da Sky il 7.1.2011; copia della fattura di cui chiedeva il rimborso, il cui pagamento avveniva mediante prelievo su carta di credito); deduceva che i disservizi – verificatisi *“per tutto il corso del rapporto contrattuale”* - erano stati ripetutamente segnalati a Sky tramite call center e risolti *“dopo alcune ore”* presumibilmente, secondo l'utente, *“senza l'intervento di Sky che si disinteressava totalmente, dicendomi che il problema era collegato al fatto che trasmetteva con linea telefonica Alice di Telecom Italia (alla quale mi rivolgevo ma che mi rimandava a Sky con la medesima giustificazione)”*; dopo avere chiesto 2 volte, tramite call center (una prima volta il 29.10.2011; una seconda volta in data imprecisata del mese di novembre 2011), la disdetta del contratto, e dopo aver ciononostante ricevuto le fatture relative ai mesi di novembre e dicembre 2010, inviava lettera di recesso con raccomandata ricevuta da Sky il 7.1.2011. Deduceva, infine, di non poter fornire prova dei numerosi reclami relativi al malfunzionamento del servizio, in quanto effettuati tramite call center e mai per iscritto.

d) Con memoria tempestivamente depositata Sky deduceva che il sig. Stefanelli aveva concluso contratto di abbonamento in tecnologia IPTV tramite piattaforma Alice Home TV e decoder di Telecom Italia, utilizzando la tecnologia e gli apparati di Telecom Italia; ai sensi delle C.G.C. e della Carta Servizi Sky IPTV, alcuna responsabilità era imputabile a Sky per *“eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del servizio derivanti da o correlate a: (i) la piattaforma IPTV e/o (ii) la rete e/o (iii) l'apparato (decoder)”*; in tali evenienze, l'utente è tenuto a rivolgersi direttamente all'operatore IPTV (Telecom), facendo riferimento alle condizioni contrattuali con questo operanti, senza avere diritto ad una riduzione del canone di abbonamento Sky; questa, *in qualità di fornitore di contenuti, non garantisce la qualità del servizio televisivo da un punto di vista*

tecnico e non è responsabile del peggioramento della qualità dello stesso, qualora ciò dipenda da un malfunzionamento dell'apparato (decoder) o problemi connessi alla piattaforma IPTV e/o alla rete dell'operatore IPTV". Da una verifica sui sistemi informatici di Sky, inoltre, non risultavano segnalazioni per disservizi tecnici da parte dell'utente, bensì un solo contatto telefonico del 15.12.2010 con il quale l'utente si informava sulle modalità di esercizio del diritto di recesso. Sky riceveva, quindi, il 7.1.2011, la raccomandata con la quale l'utente esercitava tale diritto, gestendolo per la data del 31.1.2011 con l'emissione dell'ultima fattura n. [REDACTED] del 5.1.2011 di € 71,97 di cui l'utente chiedeva il rimborso.

Sky concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

e) All'udienza del 27.6.2012 fissata dal Corecom Lazio ex art. 16, comma 4 del Regolamento, l'utente si riportava ai propri scritti difensivi ed alle proprie richieste; nessuno compariva per Sky.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto 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 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.

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sulla domanda di indennizzo per il malfunzionamento del servizio televisivo.

L'utente lamenta il ripetuto malfunzionamento del servizio televisivo nel corso dell'intero rapporto contrattuale con Sky, chiedendo indennizzo forfettario di € 500,00.

L'indennizzo, tuttavia, non può essere riconosciuto, a ciò ostando la mancata prova – il cui onere è a carico dell'utente in base al generale principio di cui all'art. 1218 c.c. - della effettiva segnalazione a Sky, non avendo l'utente neppure indicato le date degli asseriti ripetuti reclami dallo stesso effettuati (solo) tramite call center; osta, inoltre, al riconoscimento di un indennizzo a carico di Sky, la mancata indicazione del tipo di disservizio asseritamente subito, se relativo a tutti i "pacchetti" cui l'utente era abbonato (Mondo-Cinema-Sport-Calcio, trasmessi su altrettanti distinti canali Sky) o ad alcuni soltanto di essi.

Infatti, la mancanza di tali indicazioni, che era onere dell'utente fornire, impedisce, da un lato, di affermare l'esclusiva responsabilità di Sky per i disservizi lamentati, che potrebbero invece avere trovato la loro causa in un difetto di funzionamento dei servizi resi da Telecom Italia, trattandosi di contratto di abbonamento in tecnologia IPTV tramite piattaforma Alice Home TV e decoder di Telecom Italia: responsabilità esclusiva il cui accertamento costituisce la base giuridica ed il fondamento per il riconoscimento del diritto dell'utente ad un indennizzo. D'altro lato, la mancanza

delle stesse indicazioni, impedisce la concreta liquidazione dell'indennizzo in ipotesi dovuto, dovendo questo essere ancorato a criteri oggettivi quali la durata del disservizio – che, per stessa ammissione dell'utente, veniva risolto “*dopo alcune ore*” – ed il tipo di disservizio (inadempimento totale o parziale).

La domanda di pagamento di un indennizzo deve pertanto essere rigettata.

2.2.2. Sulla domanda di rimborso della fattura pagata successivamente al recesso.

L'utente ha lamentato la mancata tempestiva gestione del recesso, esercitato dapprima tramite call center e, successivamente, con raccomandata a.r. ricevuta da Sky il 7.1.2011; ha pertanto chiesto il rimborso della fattura n. ■■■ del 5.1.2011 (periodo gennaio 2011; scadenza 21.1.2011) di € 71,97, pagata mediante addebito su carta di credito, ritenendo tuttavia dovuto anche il rimborso della fattura precedente, relativa al mese di dicembre 2010.

L'art. 11.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento Sky prevede la facoltà dell'utente di “*recedere in qualsiasi momento*” dal contratto “*con un preavviso di almeno 30 giorni mediante comunicazione da inviarsi a Sky a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento*”, conformemente a quanto previsto dalla L. n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani) che, all'art. 1, comma 3, prevede espressamente che “*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

Pertanto, in difetto di una norma di legge che imponga agli operatori (di telefonia o) di reti televisive (e di comunicazione elettronica) di riconoscere agli utenti la facoltà di recedere dal contratto con qualsiasi mezzo, la modalità di esercizio del diritto di recesso, fissata dalle Condizioni Generali di Abbonamento Sky nella forma scritta della raccomandata con avviso di ricevimento, deve ritenersi legittima e l'unica valida ai fini del recesso dell'utente.

Il sig. Stefanelli ha depositato copia della raccomandata di esercizio del recesso e dell'avviso di ricevimento del 7.1.2011; il recesso è dunque divenuto efficace a far data dal 6.2.2011, e sino a quel momento i canoni addebitati da Sky e corrisposti dall'utente erano senz'altro dovuti. Sky ha correttamente gestito il recesso dell'utente per la data del 31.1.2011 (addirittura anteriore alla data di efficacia sopra indicata del 6.2.2011), mediante emissione dell'ultima fattura n. ■■■ del 5.1.2011 relativa al mese di gennaio 2011.

La domanda di rimborso dell'utente deve pertanto essere rigettata.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione* e che “*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza*

addurre giustificati motivi” vadano comunque “rimborsate all’utente, se presente all’udienza ed indipendentemente dall’esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l’esperimento del tentativo di conciliazione”.

Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all’udienza fissata per il tentativo di conciliazione, né a quella del procedimento di definizione, cui ha invece partecipato l’utente, al quale appare pertanto congruo liquidare l’importo di euro 30,00 (trenta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ■ STEFANELLI, sia da rigettare, come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest’Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall’utente, sia congruo riconoscere al sig. ■ STEFANELLI un importo omnicomprensivo di Euro 30,00 (trenta/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell’istanza presentata dal sig. ■ STEFANELLI in data 26 aprile 2011.

La società SKY ITALIA ■ è pertanto tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 30,00= (trenta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall’articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell’art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell’articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto