



Determinazione 26/2014

Definizione della controversia XXX/Sky Italia XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 27 marzo 2013, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 27 marzo 2013 e del 6 giugno 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 3 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 3 luglio 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 22 marzo 2013, il sig. sig. XXX ha chiesto di dirimere la controversia con Sky Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di*

risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

In data 20 dicembre 2012 il sig. XXX XXX presentava istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

In data 11 marzo 2013 l'Ufficio per il Co.Re.Com. dava atto dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione in seguito alla mancata adesione di Sky.

In data 27 marzo 2013 il sig. XXX presentava istanza per la definizione amministrativa della controversia con Sky, evidenziando *“dopo adeguamento del contratto/nuovo sistema operativo (my Sky HD, con ulteriore esborso), suggerito da diverse lettere da parte di Sky, non ho potuto usufruire di quanto promesso (...)”* e chiedendo *“intendo proseguire nella mia richiesta di poter usufruire liberamente di quanto promesso da Sky (videoteca), non certo dovendo adeguare nuovamente il mio contratto a pagamento”*.

All'istanza di definizione il sig. XXX allegava:

- fattura n. 257330747, emessa il 5.8.2012 e dell'importo complessivo di € 104,31;
- reclamo, inviato in data 13.9.2012 tramite fax dall'associazione Altroconsumo, per *“mancato rispetto condizioni proposte”*;
- comunicazione, inviata in data 12.11.2012 tramite raccomandata a/r dall'associazione Altroconsumo avente ad oggetto il reinoltro della segnalazione a firma del sig. XXX XXX.

In data 27 marzo 2013 l'Ufficio comunicava alle parti l'avvio del procedimento amministrativo.

In data 24 aprile 2014 Sky inoltrava la sua memoria ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, precisando che:

- Il sig. XXX era titolare di un contratto di abbonamento con Sky dal 2004 con i pacchetti Primo Sky (ora Mondo)+Cinema Sky;
- A gennaio 2007, l'utente riduceva i pacchetti dell'abbonamento, eliminando Cinema e mantenendo Mondo;
- A novembre 2009 l'utente aderiva all'offerta comprendente l'abbonamento ai servizi televisivi a pagamento e l'acquisto di un televisore con pagamento in 36 rate mensili, chiedendo contestualmente la riduzione dei pacchetti televisivi del suo abbonamento, scegliendo la combinazione di 3 generi al prezzo mensile di € 19,90;
- A giugno 2012 il sig. XXX riceveva una comunicazione di Sky relativa all'aumento dei costi che avrebbe interessato la combinazione del suo pacchetto nonché l'offerta di attivazione del servizio My Sky HD con il decoder My Sky HD in comodato d'uso gratuito, al prezzo promozionale di € 29,00 *una tantum* per l'attivazione del servizio e l'adeguamento dell'impianto;
- L'offerta My Sky HD includeva anche il nuovo servizio gratuito denominato *“Sky On Demand”*, che permette di accedere ad un'intera videoteca relativa ai programmi televisivi, oggetto del suo abbonamento;
- In data 30 giugno 2012, il sig. XXX contattava il servizio clienti Sky per aderire all'offerta My Sky HD;

- Dopo l'adeguamento dell'impianto e l'attivazione del servizio MySky HD, il cliente chiedeva l'attivazione del servizio "Sky On Demand" tramite il sito *web* di Sky, nel quale venivano riportate le condizioni generali di fruizione del servizio che il cliente ha potuto visionare e accettare preliminarmente;
- In data 15 luglio 2012 l'utente contattava il servizio clienti Sky perché non riusciva ad accedere alla sezione Cinema e in quell'occasione l'operatore gli confermava che non aveva diritto alla visione dei contenuti Cinema in quanto il pacchetto Cinema non era incluso nel suo pacchetto di abbonamento;
- In data 1 agosto 2012 l'utente contestava la mancata applicazione dell'offerta contenuta nella comunicazione informativa di Sky ricevuta a giugno 2012 richiedendo la visione di Sky On Demand ovvero lo storno di € 29,00 corrisposto per l'attivazione del servizio My Sky HD e l'adeguamento dell'impianto;
- A fronte della contestazione, in data 20 settembre 2012, il servizio clienti di Sky provvedeva ad effettuare lo storno di € 40,33 richiesto per la canalizzazione sottotraccia con nota di credito emessa in data 5 ottobre 2012;
- Tutta l'informativa di Sky relativa al servizio "Sky On Demand" esplicita chiaramente che con tale servizio aggiuntivo, accessorio e gratuito, il cliente poteva accedere ai contenuti disponibili in base alla composizione del proprio abbonamento Sky, riportata sia nelle condizioni generali di abbonamento che sul sito *web* di Sky nonché su tutti i materiali commerciali oltre ad essere stata riprodotta nella lettera di Sky inviata a giugno 2012;
- Il costo di € 29,00 dell'offerta attivata dal cliente si riferiva all'attivazione del servizio My Sky HD e al relativo adeguamento impianto, di cui il cliente ha potuto usufruire regolarmente, e non al servizio "Sky On Demand", che è un servizio aggiuntivo gratuito che il cliente può richiedere solo dopo e che può attivare, previa accettazione delle condizioni generali;
- L'utente non contestava la fruizione del servizio My Sky HD (che consente di fruire di altre funzionalità, quali il *time shift*, la memorizzazione dei contenuti, il live pause, ecc..) che era quello per cui aveva corrisposto l'importo scontato una tantum di € 29,00.

In data 6 giugno 2013 l'Ufficio convocava le parti per l'udienza di discussione.

In data 3 luglio 2013 si svolgeva l'udienza di discussione, cui non partecipava Sky.

In seguito all'udienza di discussione, l'utente produceva la seguente documentazione richiesta: copia degli avvisi di ricevimento delle raccomandate allegate all'istanza; copia della comunicazione ricevuta da Sky.

Motivi della decisione

La controversia in esame ha ad oggetto la contestazione relativa a: trasparenza contrattuale; spese/fatturazioni non giustificate.

1. Trasparenza contrattuale

L'utente lamentava l'impossibilità di visione dei contenuti relativi alla sezione Cinema del servizio "Sky On Demand".

In realtà, dalle condizioni generali di abbonamento residenziale di Sky, all'art. 5 *quinquies*, denominato "Servizio Sky On Demand", comma 2, si precisa che "Oggetto del Servizio Sky On Demand possono essere solo i contenuti, tutti o parte, inclusi in combinazioni di Pacchetti uguali o inferiori a quelli prescelti dall'Abbonato per l'abbonamento Sky satellitare" e che "i contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand disponibili a seguito di download sono inseriti nella sezione "MyTV" ed occupano parte dello spazio/della memoria disponibile sul decoder My Sky HD messo a disposizione dell'Abbonato. I contenuti oggetto del Servizio Sky On Demand sono visibili dall'Abbonato per un periodo di tempo limitato. La data ultima di visione è indicata da Sky nella sezione dedicata. I tempi di disponibilità e fruizione dei contenuti visibili a seguito di download dipendono dalla velocità di connessione della linea internet a disposizione dell'Abbonato".

Pertanto, essendo oggetto del contratto di abbonamento n. 2316193 intestato al sig. XXX i pacchetti denominati "3 generi (bambini; lifestyle e documentari; serie TV e intrattenimento)", come da fatture allegate dall'utente, e non anche il pacchetto Cinema, è ragionevole ritenere, come previsto dalle condizioni generali di contratto, che il servizio accessorio "Sky On Demand" fosse utilizzabile esclusivamente per i pacchetti televisivi oggetto dell'abbonamento e che non potesse prevedere l'estensione ad altri pacchetti, non oggetto del contratto.

Peraltro, dalla comunicazione allegata da parte dell'utente risulta indicato, a pag. 2, che l'utilizzo del servizio è soggetto alle condizioni generali di contratto relativamente al servizio "Sky on Demand". Pertanto, non può che essere rigettata la richiesta dell'utente.

2. Spese/fatturazioni non giustificate

L'utente lamenta l'addebito asseritamente ingiustificato di € 29,00 per l'adeguamento tecnico dell'impianto. Sul punto, la richiesta dell'utente non può essere accolta in quanto tale costo era finalizzato all'attivazione del servizio My Sky HD e al relativo adeguamento dell'impianto e non al servizio "Sky On Demand", servizio accessorio gratuito.

Dagli atti risulta, peraltro, che il sig. XXX abbia regolarmente usufruito del servizio My Sky HD.

Inoltre, dalla comunicazione inviata da Sky, allegata dall'utente, risulta chiaramente che "Il decoder My Sky HD ti è concesso in comodato d'uso gratuito (...). Se hai già attivo il servizio My Sky ti sarà richiesto il corrispettivo scontato di evoluzione tecnologica, pari ad € 29, anziché € 199,00. Se invece non hai attivo il servizio My Sky ti sarà richiesto il corrispettivo scontato di € evoluzione tecnologica, pari ad € 10,00, anziché € 199,00 e il corrispettivo scontato per il servizio di consegna decoder, verifica e adeguamento dell'impianto satellitare pari € 19,00, anziché € 100,83 (...).".

La fattura n. 257330747 del 5 agosto 2012 reca esattamente: "adeguamento impianto € 100,83; sconto adeguamento impianto € 81,83; evoluzione tecnologica My Sky HD € € 199,00; sconto evoluzione tecnologica My Sky HD € 189,01; canalizzazione sottotraccia € 40,33". Pertanto i costi indicati nella comunicazione inviata da Sky sono stati correttamente applicati nella fattura sopra richiamata, fermo

restando che inoltre relativamente all'importo di € 40,33 per canalizzazione sottotraccia è stata emessa, da parte di Sky, apposita nota di credito in data 5 ottobre 2012.

3. Spese di procedura

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta, le memorie depositate e il rigetto delle domande manifestate dall'utente, si ritiene ragionevole compensare le spese tra le parti.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia tra il sig. XXX e Sky Italia XXX:

- Di rigettare delle richieste formulate dall'utente;
- Di compensare delle spese.

Milano, 1° dicembre 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre