

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/121087/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Sky Italia

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, 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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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 cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 10/05/2019 acquisita con protocollo N. 0201449 del 10/05/2019 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La Sig.ra XXXX XXXX, di seguito utente e/o istante, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società SKY Italia la sospensione del servizio pay-tv, in seguito ad un illecito utilizzo della smart card n. XXXXXXXXX inerente l’abbonamento di tipo residenziale avente codice cliente 20173185. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue: - nel mese di ottobre 2018 il servizio veniva interrotto senza motivo, né preavviso alcuno; - con nota del 24/10/2018, la società SKY Italia le comunicava che in seguito alle verifiche svolta dal personale addetto, la smart card n. XXXXXXXXX risultava essere stata utilizzata per fini estranei al contratto; - nella nota di cui sopra veniva ribadito che a seguito di tale illecito, la stessa avrebbe dovuto pagare a titolo di penale, un importo massimo di € 4.000,00, oltre ad eventuali crediti rimasti insoluti; - che la smart card n. XXXXXXXXX è sempre stata utilizzata esclusivamente presso il luogo indicato sul contratto, per cui nessuna violazione dell’art. 5.1 delle Condizioni Generali di Contratto è stata compiuta; - che il codice segreto impostato è sempre stato mantenuto riservato; - che nessuna violazione degli articoli della legge 248/2000 è stata commessa; - di non aver mai ricevuto alcuna verifica da parte del personale SKY. In base a tali premesse l’istante ha richiesto: 1) copia del contratto sottoscritto; 2) copia del verbale per utilizzo illecito della smart card; 3) annullamento delle penali richieste; 4) indennizzi come da delibere AGCOM.

L’operatore SKY Italia, non ha depositato memorie esplicative e/o difensive al fine di poter prendere posizione sui fatti contestati dall’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Preliminarmente e nella considerazione che

l'operatore Sky Italia non ha depositato memorie esplicative e/o difensive, né documentazione alcuna, la presente decisione sarà basata interamente sulle sole deduzioni dell'utente e della relativa documentazione in atti depositata. Ancora in via preliminarmente va rilevata l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1) e 2) di parte istante, trattandosi di richieste che esulano dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia. Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, "l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel merito ed in relazione alla richiesta di cui al punto 3) annullamento delle penali richieste per uso illecito della smart card, la domanda non può trovare accoglimento. Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che Sky, con lettera del 24 ottobre 2018, ricevuta dall'istante nella data del 05/11/2018, ha contestato alla sig.ra XXXX XXXX l'utilizzo improprio della smart card avvenuto in ambito pubblico presso "XXXX XXXX S.p.A.", in violazione di quanto previsto dagli artt. 5.1 e 5.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky. In tale missiva l'operatore specificava che l'utilizzo in ambito pubblico di un abbonamento residenziale, oltre a costituire un illecito contrattuale, sanzionabile con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di euro 4.000,00, costituisce anche reato perseguibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) della legge n. 633/1941, come sostituito dall'art.14.1 Legge 248/2000 che punisce l'indebita diffusione di servizi criptati con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da euro 2.582,00 a euro 15.493,00. Inoltre, nella medesima missiva, veniva comunicato che "a fronte del Suo inadempimento, il contratto a Lei intestato si intende a tutti gli effetti risolto e SKY è legittimata a richiedere il pagamento dell'importo da Lei dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali ulteriori crediti rimasti insoluti". Al riguardo, la invitavano a contattare entro 15 giorni dal ricevimento, un numero telefonico mobile dedicato, e che in mancanza di tale contatto, sarebbero state adite le vie legali. Nella propria missiva, pertanto, l'operatore Sky si limitava ad evidenziare l'illecito contrattuale commesso ricordando l'importo massimo della sanzione prevista dalle condizioni generali di contratto, senza esprimere una richiesta di pagamento determinata nell'ammontare; né risulta, per quanto depositato in atti al fascicolo, che tale richiesta sia stata successivamente formalizzata e fatta pervenire all'istante. Pertanto, la domanda dell'istante di ottenere l'annullamento delle "penali richieste" risulta, allo stato degli atti, del tutto indeterminata nell'an e nel quantum; e come tale, può essere solo rigettata. Nel proseguo, in primis si deve ricordare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (art. 3, comma 4). Fanno eccezione a tale principio, da un lato, le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione e, dall'altro, i casi tassativamente indicati all'articolo 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore, un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che ad inizio del mese di ottobre 2018 il servizio di pay-tv fornito da Sky "veniva interrotto senza preavviso", tanto che l'istante, "solo successivamente alla sospensione", riceveva la comunicazione di Sky che lo informava dell'uso illecito della smart card e della conseguente risoluzione del contratto, come da missiva depositata in atti. Tali circostanze non sono contestate da Sky che, nel presente procedimento, non ha svolto nessuna difesa né ha prodotto eventuale documentazione comprovante la regolare gestione del cliente, in ottemperanza alla normativa sopra richiamata ed alle proprie condizioni generali di contratto. Ne consegue che, l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio fornito all'istante e che, pertanto, deve essere riconosciuto a quest'ultimo un indennizzo proporzionato al disagio subito. Atteso che, dalla documentazioni in atti depositata, si desume che il servizio è stato attivato nella giornata dell'11/10/2018 e disattivato in pari data, e che l'informativa di Sky è giunta all'istante nella data del 05/11/2018, i giorni interessati al disservizio risultano essere in numero di 25, anche perché, dopo quest'ultima data, non risulta alcuna richiesta e/o reclamo e/o sollecitazione di riattivazione del servizio de quo, da parte dell'utente. Pertanto ed in relazione a quanto sopra argomentato, la società resistente è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art.13, comma 4, del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura di euro 3,00 al di, per la complessiva somma di euro 75,00 (settantacinque/00); inoltre ed in considerazione di quanto sopra, è tenuta allo storno della fattura n. 660513980 dell'01/11/2018 e della fattura n. 660594513 del 31/01/2019.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/05/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di euro 75,00 (settantacinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio pay-tv. 1. La società Sky Italia, è tenuta altresì, a stornare la fattura n. 660513980 del 01/11/2018 e la fattura n. 660594513 del 31/01/2019, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti. 2. La società SKY Italia è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara