

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/204305/2019

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 Regioni 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 14/11/2019 acquisita con protocollo N. 0491446 del 14/11/2019

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:

Il Sig. XXXX XXXX nel proseguo, istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della SKY Italia, la disabilitazione del servizio avente codice cliente XXXXXXXX, la mancata risposta al reclamo e il pagamento della penale per la mancata restituzione del decoder. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato quanto segue: - di aver sottoscritto un contratto TIM+SKY ed al momento della disdetta del contratto con l’operatore TIM, venivano anche disattivati i servizi offerti da Sky Italia; - di aver ricevuto la fattura di euro 150,00 (centocinquanta/00) per penale per recesso anticipato; - di aver formulato in data 02/10/2018 un reclamo che non veniva riscontrato dalla SKY Italia; In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue: 1) indennizzo di euro 500,00 per mancato preavviso disabilitazione servizi nel caso di cessazione servizi TIM; 2) indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo; 3) rimborso di euro 200,00 per le spese di procedura L’istante, nei termini impartiti dalla nota di avvio del procedimento, ha depositato le proprie controdeduzioni contestando in toto le dichiarazioni rese in memoria dalla società resistente. Ha ribadito di aver restituito il decoder datogli in comodato d’uso nella data del 19/09/2018 presso il centro Sky Service di Scicli, e di cui debita copia è già stata depositata in atti. Pertanto ha insistito che le richieste formulate vengano accolte.

La società Sky Italia di seguito Sky, società o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria con la documentazione allegata, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. Il signor XXXX XXXX in data 16 dicembre 2015 ha aderito, tramite l’operatore Telecom, all’offerta Sky via ADSL/Fibra ottica di TIM. L’adesione all’offerta congiunta Sky e Telecom Italia comportava la sottoscrizione di due distinti contratti, anzitutto il contratto con Telecom Italia per i servizi di telefonia/voce

e di connessione internet (la connessione è necessaria per fruire dei servizi TV), poi il contratto con Sky per la fornitura dei servizi TV fruibili attraverso la piattaforma di Telecom. La società ha poi precisato che l'accesso ai servizi offerti da Sky, con tale tecnologia, era fattibile solo attraverso la linea di rete fissa Tim. La fruizione del servizio pay tv di Sky avveniva attraverso la piattaforma di Telecom, pertanto, come espressamente previsto dall'art. 3.2 dell'integrazione alle condizioni generali di abbonamento Sky via ADSL/Fibra Ottica di TIM, "l'indisponibilità del Servizio ADSL/Fibra Ottica per qualsiasi ragione comporta l'impossibilità di fruire dei Servizi Sky". Nel proseguo ha dichiarato che nel mese di febbraio 2018, a fronte della chiusura dei servizi TIM, l'abbonamento Sky è stato – di conseguenza - chiuso senza costi e la scrivente ha provveduto a darne tempestiva comunicazione al signor XXXX XXXX tramite lettera inviata il 13 febbraio 2018 e tramite messaggio a video il 14 febbraio 2018. A fronte, però, del mancato reso dei materiali forniti in comodato d'uso gratuito da Sky la scrivente ha emesso in data 1/7/2018 la fattura n° 851243832 di euro 150,00 a titolo di penale per mancato reso decoder My Sky, mai pagata dal signor XXXX XXXX. Inoltre ha segnalato che solo con pec datata 02 ottobre 2018, inviata dall'avvocato XXXX XXXX, il signor XXXX XXXX ha contestato la chiusura dei servizi Sky. A tale comunicazione la scrivente ha fornito riscontro con pec datata 21 novembre 2018 evidenziando che la fornitura del servizio di pay tv era strettamente connessa alla permanenza dell'utente con l'operatore Tim; ed informava, sempre a l'avv.to Sabia che la scrivente società aveva provveduto a stornare la fattura emessa il 1/7/2018 di euro 150,00 (centocinquanta/00), emettendo la nota di credito, in quanto nel mese di settembre 2018 il signor XXXX XXXX aveva restituito il materiale fornito in comodato d'uso gratuito da Sky. A fronte di quanto sopra argomentato e documentato, Sky ritiene di aver agito in correttezza e buona fede nei confronti del signor XXXX XXXX e pertanto ha chiesto che vengano rigettate tutte le richieste formulate dalla parte 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. Dall'esame della documentazione depositata al fascicolo e per quanto dichiarato nei propri scritti dalle parti, è risultato che l'istante ha aderito ad un contratto di abbonamento Sky via ADSL/FIBRA di Tim, ovvero la visione dei canali Sky non avveniva tramite parabola ma esclusivamente tramite componente ADSL e/o Fibra fornita dall'operatore telefonico Tim. E' risultato altresì che nel mese di febbraio 2018 la parte istante ha deciso di cessare/disabilitare i servizi voce e ADSL forniti dal gestore TIM, come dallo stesso dichiarato, dandone comunque informativa alla società resistente. Difatti, quest'ultima come da documentazione probante in atti depositata, e non smentita dall'istante con altrettanta adeguata documentazione probante, ha cercato un contatto con lo stesso. Dalla disanima delle schermate estrapolate dai sistemi utilizzati da SKY è risultato che nella data del 13/02/2018 dapprima con contatto telefonico e con missiva e nella successiva data del 14/02/2018 a mezzo messaggio video che testualmente si riporta " Gentile cliente si rivolga senza impegno all'.....per scoprire tutti i dettagli riguardo la richiesta di disdetta del suo contratto SKY che è stata ricevuta..." la società resistente ha cercato di avere un rapporto diretto con l'istante in merito alla disdetta del contratto de quo. Di contro, come sopra già ribadito e per quanto depositato in atti non risulta che l'utente dopo tale data si sia attivato avverso la chiusura del contratto da parte di Sky, in alcun modo, atteso che l'unico reclamo depositato in atti riporta la data del 02/10/2018. Pertanto ed in considerazione di quanto contenuto nell'art. 14 comma 4 del Regolamento in materia di indennizzi, la richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'utente nei fatti, non ha dimostrato di voler mantenere attivato il rapporto contrattuale con l'operatore pay-tv SKY. Inoltre dalla visione della dichiarazione di consegna apparati, avvenuta nella data del 19/09/2018, si evince la volontà dell'istante alla restituzione del decoder in uso, dopo contatto telefonico con il call-center della società SKY. A seguito di tale restituzione la società pay-tv ha stornato la fattura n.851242832 del 01/07/2018 emettendo in data 01/10/2018 in favore dell'istante la nota di credito, come da documentazione probante in atti depositata. Mentre può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) nella considerazione che la risposta data da SKY e depositata atti, risulta tardiva rispetto al termine dei 30 giorni indicati nelle C.G.A. Pertanto la società SKY è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 nella misura di euro 2,50 pro die per numero di 20 giorni, per la complessiva somma di euro 50,00 (cinquanta/00). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante si è avvalso, dell'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza e che l'operatore non ha presieduto all'udienza di conciliazione.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/11/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, ed euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo. 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