

## DETERMINAZIONE n. 26 del 3 dicembre 2015

**Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Tiezzi / Sky Italia [REDACTED]**

### IL DIRIGENTE

**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;

**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";

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTI** la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

**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 integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato 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";

**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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 20 del 19 novembre 2015 ad oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito alla sottoscritta l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Corecom” con decorrenza 1° dicembre 2015;

**VISTA** l’istanza n. 397 del 14 ottobre 2014 con cui il Sig. ■■■ Tiezzi 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 ■■■ (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

**VISTA** la nota del 15 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il Sig. Tiezzi, titolare di una *smart card* Sky ad uso residenziale, ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e illegittime sospensioni del servizio nel periodo dicembre 2013 – maggio 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L’istante, in data 24 agosto 2012, ha sottoscritto un abbonamento con l’operatore Sky, indicando, “*quale fruitore del servizio*” televisivo, la Sig.ra ■■■ Tiezzi.

Riferisce l’istante di aver inviato, in data 11 dicembre 2013, un reclamo via fax all’operatore Sky con il quale lamentava la sospensione, senza preavviso, del servizio a far data dal 18 ottobre 2013, sottolineando che, “*per avere la riattivazione*”, aveva dovuto pagare l’importo di euro 25,80; nella medesima missiva chiedeva il riaccredito di euro 51,60 perché indebitamente fatturati. Con nota del 19 dicembre 2013 inviata via fax all’operatore, l’istante comunicava di aver “*provveduto a saldare euro 98,28 relative alla fattura 6077978410 defalcando la somma suddetta*”. Con successiva nota del 28 marzo 2014, sempre inviata via fax all’operatore, l’istante lamentava di aver dovuto pagare 51,60 per la riattivazione del servizio precedentemente sospeso e la variazione arbitraria delle condizioni contrattuali.

In data 14 luglio 2014 l’istante esperiva, nei confronti dell’operatore Sky, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso attesa la mancata adesione alla procedura da parte dell’operatore.

Con l’istanza di definizione della controversia il Sig. Tiezzi ha chiesto:

- 1) il rimborso di euro 79,40;
- 2) “il risarcimento per la mancata risposta a reclamo”;
- 3) “il risarcimento per l’arbitraria variazione delle condizioni di contratto”;

In data 13 novembre 2014, l'operatore ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria difensiva con documentazione in allegato, con la quale, nel rigettare ogni addebito, ha precisato che il contratto sottoscritto dall'istante prevedeva *“la combinazione di pacchetti composta da SkyTv+Famiglia+Cinema+Sport+Calcio al costo mensile di € 67, il servizio aggiuntivo HD al costo mensile di € 5, interamente gratuito fino al 31/12/2012; lo sconto di € 9/mese sul canone di abbonamento per 12 mesi; lo sconto di € 5/mese per 6 mesi; sconto “Presenta un amico” di €4.90 al mese per 10 mesi; pagamento del canone mensile con carta di credito ricaricabile Postepay”*.

Relativamente ai pagamenti delle fatture l'operatore ha evidenziato che:

- *“il signor Tiezzi ha corrisposto i canoni di abbonamento, fin dalla prima fattura emessa da Sky a settembre 2012 (...) tramite bollettino postale e con notevole ritardo rispetto alla scadenza (come da prospetto allegato); questo ha comportato, come previsto dalle condizioni generali di contratto, le sospensioni del servizio – preventivamente annunciata al cliente”*;

-*“a febbraio 2014 – dopo l'ennesima richiesta di pagamento dei canoni di abbonamento sulla carta di credito ricaricabile Postepay non andata a buon fine, come previsto dalle condizioni generali di contratto debitamente sottoscritte, la modalità di pagamento è stata modificata in automatico a bollettino postale bimestrale a partire dalla fattura emessa in data 5/3/2014 per i canoni bimestrali di marzo-aprile 2014 informando l'abbonata con un messaggio sul decoder”*.

Con riferimento alla sospensione l'operatore ha chiarito che *“in mancanza del pagamento dei canoni di abbonamento relativi al periodo di gennaio 2014 e febbraio 2014, in data 4/3/2014, dopo aver preventivamente avvisato il cliente, ha provveduto a sospendere il servizio per riattivarlo in data 6/3/2014 dopo la corresponsione della fattura scaduta relativa ai mesi di gennaio e febbraio 2014”*.

Con riferimento alla contestazione sul *“cambio di modalità di pagamento”*, l'operatore ha precisato che *“l'abbonato stesso (...) ha utilizzato un metodo di pagamento diverso da quello indicato nel modulo contrattuale”* e che tuttavia *“a fronte della comunicazione la società ha provveduto a ripristinare, come modalità di pagamento, la carta Postepay a partire dal 29/4/2014”*. Infine, l'operatore ha evidenziato che l'istante ha continuato a *“corrispondere i canoni mensili con bollettino postale”*, nonostante che le modalità di pagamento previste dal contratto siano la carta di credito o Rid bancario con frequenza mensile oppure il bollettino postale con frequenza bimestrale.

In data 17 novembre 2014, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una propria memoria di replica con documentazione in allegato, con la quale, ha precisato che *“il motivo per il quale sono stati fatti pagamenti con bollettino è perché all'inizio, per errore di Sky, furono emessi 2 contratti identici intestati a [redacted] Tiezzi e (...) fatturati servizi non richiesti cosicché ogni mese dovevamo attendere una nota di credito che correggesse l'importo”*. Infine, ha precisato le richieste all'operatore ovvero: *“a) il rimborso di € 81,40 ( e non di € 79,40 come erroneamente riportato nel GUI4); b) il risarcimento per la mancata risposta ai reclami; c) il risarcimento per l'arbitraria variazione delle condizioni di contratto senza nostra accettazione scritta; d) il risarcimento per le sospensioni del servizio avvenute senza alcun preavviso; e) il rimborso delle spese di procedura nel caso di doversi recare presso il Corecom a Firenze”*.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare si osserva che con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste dell'istante, relativa al *“risarcimento per l'arbitraria variazione delle condizioni di contratto”*, essa risulta improcedibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, perciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Nel merito:

### Sulla sospensione del servizio

L'utente lamenta l'illegittima sospensione del servizio in assenza di preavviso.

La doglianza merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

*In primis* si osserva che la descrizione dei fatti resa dalla parte istante risulta imprecisa nella descrizione dei periodi di sospensione del servizio. A tal proposito è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta.

La sospensione dei servizi televisivi è ammessa da Sky solo per il periodo 4 - 6 marzo 2014. L'operatore sul punto dichiara di aver sospeso i servizi a seguito della morosità dell'istante e dichiara, altresì, di aver avvisato l'utente dell'imminente addebito tramite messaggio sul decoder.

L'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento, che prevede il necessario preavviso in caso di sospensione amministrativa; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è affetta da illegittimità.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa del servizio attivo sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del citato Allegato A alla 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”*. Ne discende che l'istante, per i 3 giorni di sospensione del servizio sull'utenza *de qua*, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 22,50 (euro 7,50 x 3 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 4 - 6 marzo 2015.

### Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami inviati in data 11 dicembre 2013, 19 dicembre 2013 e 28 marzo 2014.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

In generale si richiama il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

I reclami inoltrati risultano inesitati.

La mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un

indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all’articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 11, comma 1 e 2, dell’Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS in virtù del quale l’operatore “è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Inoltre, si richiama anche il comma 2 del medesimo articolo in virtù del quale “l’indennizzo è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Pertanto, nella fattispecie in esame, viene valutato il reclamo più datato e, considerato che il medesimo è stato inviato all’operatore in data 11 dicembre 2013, detratto il tempo utile alla risposta (30 giorni, come indicato dall’art. 8.2 della Carta Servizi Sky IPTV, in vigore al momento della sottoscrizione del contratto) dal lasso di tempo intercorso fino alla data di presentazione dell’istanza introduttiva del presente procedimento (14 ottobre 2014), si riconosce all’utente un indennizzo di euro 277,00 (euro 1,00 x 277 giorni).

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall’Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità, e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l’art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in parziale accoglimento dell’istanza presentata dal Sig. ■■■ Tiezzi in data 14 ottobre 2014, una pronuncia con la quale si disponga che la società Sky Italia ■■■ provveda:

1) a corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) la somma di euro 277,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo; spese compensate;
- b) euro 22,50 (euro 7,50 x 3 giorni), a titolo per la sospensione del servizio;

2) lo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione 4 - 6 marzo 2015.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e rimborso, di cui al punto 1) lettera a) e b) e 2), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 3 dicembre 2015

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Dolci

FSF  
VC