



Determinazione dirigenziale n. 01. del 21/01/2016

**Oggetto: definizione della controversia XXX SERRA / SKY ITALIA
SRL**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTO l'art. 20, comma 2) del Regolamento;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/22/2015 del 20.01.2015 con cui la Sig.ra XXX SERRA ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA SRL. (di seguito SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21.01.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 6.03.2015 (prot.8915/A04040) SKY ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 6.03.2015 (prot. 8917/A04040) cui faceva seguito la nota SKY del 9.03.2015 (prot. 9977/A04040);

VISTA la memoria di replica di parte istante del 18.03.2015;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Che in data 30.06.2014 veniva montato l'impianto SKY e subito si verificavano disservizi ;
- Che intorno al 16/10/2014 l'installatore dichiarava di aver sbagliato l'impostazione, che veniva denunciata con fax del 16.10.2014;
- Che in seguito al ripristino venivano addebitati ulteriori € 29,00;
- Che tutto ciò causava l'impossibilità di godere appieno dell'abbonamento.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rimborso pagamenti effettuati per € 29,00;
- ii. Indennizzo per malfunzionamento parziale per 170 giorni;
- iii. Indennizzo per malfunzionamento totale per 20 giorni;
- iv. Indennizzo per mancata risposta ai reclami per 120 giorni.

Nella memoria difensiva l'operatore deduce brevemente quanto segue:

- Che la Sig.ra Serra è titolare di abbonamento SKY attivato in data 30.06.2014 con i pacchetti SKY TV + CINEMA, con servizio MYSKY e HD;
- Che in data 24 luglio 2014 ha attivato in autonomia tramite web il servizio On Demand, servizio gratuito disponibile per i clienti SKY con decoder MySkyHd compatibile e connesso alla rete internet;
- In data 20 ottobre 2014 la cliente inviava una e-mail per segnalare la mancata fruizione nei mesi precedenti del servizio On Demand, chiedendo il rimborso della somma di € 120,00 corrispondente a 4 mensilità e informando di aver potuto utilizzare il servizio solo dal 16 ottobre a seguito dell'intervento del tecnico;
- Che con e-mail del 21 ottobre SKY comunicava alla cliente che la sua richiesta non era stata accolta in quanto il canone è relativo alla combinazione di pacchetti regolarmente fruiti e che il servizio On Demand è gratuito;
- Che in data 26 novembre 2014 veniva effettuato l'adeguamento dell'impianto a seguito del quale sono stati effettuati gli aggiustamenti contabili concordati con la cliente;

Nella memoria di replica la sig.ra Serra ribadiva di aver subito un grave danno a causa dell'imperizia del tecnico di SKY, a causa del quale si verificava l'impossibilità di utilizzare On Demand per 4 mesi, e chiedeva conseguentemente il ristoro del disagio subito.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i seguenti motivi:

L'istante lamenta sostanzialmente di aver aderito ad un contratto con SKY fin dal 30.06.2014 ma di aver potuto godere del servizio On Demand solo a partire dal novembre 2014, a causa di un errore nell'impostazione dell'impianto, imputabile esclusivamente all'imperizia del tecnico inviato da SKY.

Sky a tale proposito ha eccepito che l'asserito danno non sarebbe indennizzabile in quanto si tratterebbe di un servizio gratuito, che necessita di una connessione alla rete internet.

Al fine di chiarire i termini della vicenda sottoposta all'attenzione di questo Ufficio, si rende necessario conoscere il contenuto delle Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale SKY che disciplinano i rapporti contrattuali intercorrenti fra l'abbonato e il gestore.

In particolare l'art. 5 *quinquies* – *Servizi SKY On Demand e Restat* – dispone al punto 5.3 *quinquies* : “ *Con l'adesione al Servizio SKY On Demand, l'abbonato prende atto e accetta che sarà suo onere dotarsi di una connessione a internet necessaria alla fruizione dello stesso, i cui costi non sono in alcun modo compresi nel servizio Sky On Demand.*

In particolare l'attivazione del Servizio SKY On Demand è subordinata :

[...] d) alla disponibilità del servizio di connettività/dell'accesso a internet (ADSL, fibra ottica o Wi-fi) di un fornitore terzo prescelto dall'Abbonato”.

Su tale base si desume pertanto che l'attivazione Servizio On Demand dipende, fra le altre cose, dalla efficiente connessione alla rete internet, requisito quest'ultimo rimesso ad un fornitore terzo prescelto dal cliente.

Nel caso di specie la sig.ra Serra ha lamentato che la mancata attivazione del servizio sarebbe imputabile esclusivamente ad un errore del tecnico SKY, non fornendo tuttavia a sostegno di tale affermazione alcun supporto di carattere probatorio, atto a ricondurre una piena ed esclusiva responsabilità in capo al gestore SKY, né tantomeno ha provato di avere a disposizione una rete internet efficiente ed idonea a consentire la regolare attivazione del servizio SKY On Demand.

A tale proposito va tuttavia rilevato che anche le difese dell'operatore SKY in ordine a tale circostanza non risultano esaustive, essendosi quest'ultimo limitato ad affermare che “*in data 26 novembre 2014 è stato effettuato l'adeguamento dell'impianto [...]*”.

Va altresì per completezza rilevato che non risulta in alcun modo provata, da parte dell'odierna istante, una mancata fruizione totale dell'abbonamento SKY, considerato che l'odierna doglianza risulta limitata al lamentato malfunzionamento parziale/totale del servizio On Demand, dovendosi pertanto ritenere regolarmente fruiti dall'abbonata tutti gli altri servizi forniti dall'operatore tramite l'abbonamento SKY con i pacchetti SKY TV + CINEMA, con servizio MYSKY e HD;

Tale circostanza induce questo Corecom a ritenere di adottare la presente pronuncia in applicazione dei principi di equità, posto che la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse, oltre che negli articoli dedicati alla conciliazione e alla decisione della lite, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio.

La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità comporta infatti il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale ed extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine, all'occorrenza- di ricondurlo ad equità, tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse. (v. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche” approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

Su tale base, posto che SKY ha depositato copia di fatturazione relativa ai mesi Agosto 2014 (totale da pagare € 00,00, per credito precedente € 30,00) Agosto 2014 (totale da pagare € 00,00

per storno Pronto SKY installazione a tetto)– novembre 2014 (totale da pagare € 29,90) – dicembre 2014 (totale da pagare € 58,90), gennaio 2014 (importo da pagare € 00,00 per storno adeguamento impianto e storno SKY TV + Cinema), alla luce degli storni già effettuati e documentati, dell'importo mensile dell'abbonamento pari a € 29,90, e considerato altresì il disservizio parziale riguardante un lasso di tempo di circa 4 mesi, si ritiene equo liquidare a favore della Sig.ra Serra l'importo di € 60,00 a compensazione del disagio subito per il malfunzionamento del servizio On Demand.

Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami

La sig.ra Serra ha depositato copia del reclamo inviato a SKY via fax in data 23 luglio 2014, copia di un reclamo dal quale non è possibile desumere né data né modalità di invio, nonché copia di un fax di reclamo del 4 novembre 2014.

Risulta altresì agli atti una risposta di SKY datata 21 ottobre 2014.

Ai sensi dell'art. 9. 2 della Carta dei Servizi SKY, *“Sky si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione o la definizione del reclamo entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, informandoti, tramite comunicazione scritta o telefonata”*.

Per quanto riguarda il fax del 23 luglio 2014 la società ha dato atto di aver inviato un messaggio sul decoder dell'abbonata per comunicarle di aver accolto la sua richiesta di storno, emettendo altresì la relativa nota di credito n. 657175218 del 5.08.2014 (depositata agli atti) per €. 30,00 come richiesto.

Alla luce di tale circostanza, adeguatamente provata attraverso l'esibizione della nota di credito, deve ritenersi soddisfatta nei termini contrattualmente stabiliti dalla Carta dei Servizi (30 giorni) la richiesta dell'abbonata avanzata con fax del 23/07/2014 e, conseguentemente, rigettata la relativa richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Per quanto riguarda infine l'ultimo fax datato 4 novembre 2014, l'operatore ha dato atto di aver inviato un tecnico in data 26 novembre 2014, il che deve considerarsi risposta al reclamo nel termine contrattualmente previsto.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 20.01.2015 dalla Sig.ra XXX Serra, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore SKY ITALIA SRL, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo, la somma di € 60,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Torino, 21 Gennaio 2016

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis