



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.133/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

IZZO xxxx/SKY ITALIA xxxx
(GU14/31760/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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.223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità"*, come modificato da ultimo dalla delibera n.88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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");

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 14 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008", sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare l'articolo 12, "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza dalla sig.ra Izzo xxxx, del 19 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio offerto, l'emissione di fatturazioni indebite e la mancata risposta ai reclami nei confronti della Società indicata in epigrafe.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 8 maggio 2014 è stato inoltrato un reclamo avente ad oggetto **il** malfunzionamento del servizio offerto dalla Società convenuta, cui non è mai stato fornito riscontro;

b. **il** malfunzionamento della linea e la conseguente intermittenza del servizio offerto;

c. l'attivazione non richiesta del servizio di Alta Definizione, c.d. HD, a far data dall'estate del 2010 e l'addebito dei relativi costi a far data dall'estate 2012.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a. un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

b. **il** rimborso delle fatturazioni indebite relative al servizio HD;

c. un indennizzo per **il** malfunzionamento della linea.

Successivamente, nelle memorie di replica del 5 agosto 2015, l'istante ha rinunciato alle richieste di indennizzo relativa al malfunzionamento della linea, insistendo nelle altre domande e, in particolare, sottolineando la mancata richiesta e la mancata comunicazione dell'attivazione del servizio di Alta Definizione.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia xxx., tempestivamente costituita, respinge ogni addebito in relazione ai fatti contestati. In particolare, dichiara che l'istante, in data 18 giugno 2010, ha accettato di aderire alla promozione commerciale al costo di una tantum di € 49,00, che prevedeva l'attivazione, ai servizi già attivi, della tecnologia Alta Definizione inclusa nel canone di abbonamento con l'invio, presso **il** suo domicilio, di un decoder HD e la visione del pacchetto calcio fino al 30 settembre 2010.

In corso di abbonamento, l'istante ha accettato di passare **il** 14 dicembre 2012 al nuovo listino della Società, valido dal mese di luglio 2012.

L'istante era a conoscenza del servizio HD attivo sulla propria linea, poiché la comunicazione che ha inviato in data 8 maggio 2014 ha ad oggetto "Reclamo per malfunzionamento del servizio Sky HD".

In data 8 maggio 2014 **il** servizio clienti ha contattato l'istante per fornire l'assistenza necessaria.

Le Condizioni Generali dei Servizi di installazione e di assistenza post installazione, allegate alle Condizioni generali di abbonamento, prevedono all'articolo 6 una garanzia di 90 giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'opera e/o dell'avvenuta installazione dell'impianto, per cui solo durante tale periodo è assicurata la gratuità dell'intervento di manutenzione o riparazione.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per **il** rigetto integrale delle richieste di parte istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub c non sarà oggetto di trattazione, stante la rinuncia alla domanda da parte dell'istante, così come articolata nelle memorie di replica del 15 agosto 2015.

La ricorrente lamenta la mancata gestione, da parte di Sky Italia xxx., della sua pratica di reclamo, inoltrata, tramite fax, in data 8 maggio 2014 e dalla Società ricevuta in pari data.

La richiesta di indennizzo della ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, nonostante l'affermazione, peraltro non provata, da parte della Società di averla contattata, tramite il servizio clienti, in quella stessa data, per fornire l'assistenza tecnica necessaria. Infatti, l'articolo 9 della Carta dei servizi Sky impegna l'operatore a gestire i reclami degli abbonati entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, mediante adeguato riscontro scritto o telefonata circa l'esito del reclamo stesso. Tuttavia, la Società, oltre ad ammettere di non aver inviato alcun riscontro scritto, non fornisce alcuna prova dell'avvenuta telefonata.

Come disposto dall'articolo 11 del Regolamento -allegato A alla delibera n. 73111/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00.

Poiché dall'istruttoria emerge che il reclamo di che trattasi non è stato mai riscontrato dall'operatore e che questi non ha aderito al tentativo di conciliazione proposto dal ricorrente, si dispone che Sky Italia xxx. versi al medesimo l'indennizzo per il mancato riscontro al proprio reclamo, a decorrere dal 18 maggio 2014 (decurtati dei 30 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 9 della propria Carta dei servizi, per valutare la fondatezza del reclamo e comunicare l'esito all'utente) al 31 luglio 2015 (data in cui il reclamo ha avuto riscontro, tramite il deposito delle memorie difensive della società, nella presente procedura), nella misura massima di € 300,00 (trecento/00).

Per quanto concerne il rimborso delle fatturazioni indebite relative al servizio di Alta Definizione, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante, in quanto, la società non ha mai dimostrato né l'adesione dell'istante al nuovo listino, valido dal mese di luglio 2012, né la fornitura all'utente di uno strumento atto ad usufruire della tecnologia HD.

Pertanto, la società Sky Italia xxx. sarà tenuta a liquidare all'istante la somma di € 160,00 (centosessanta/00), quale rimborso delle fatturazioni del servizio di Alta Definizione, c.d. HD, a partire dal luglio 2012 e fino al 28 febbraio 2015.

Inoltre, tenuto conto del *favor utentis* e sulla scorta di quanto precisato dal paragrafo III.1.2 delle Linee guida approvate con la delibera n. 276/13/CONS, la Società Sky Italia xxx. è tenuta a pagare all'istante un indennizzo per il servizio attivato senza richiesta, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

73111/CONS. In particolare, essendo **il** servizio in questione un servizio accessorio, come affermato dall'articolo 1 delle Condizioni generali di abbonamento residenziale Sky Italia xxxx, la stessa dovrà versare alla ricorrente la somma di € 1,00 (uno/00) per ogni giorno di attivazione, pari ad € 973,00 (novecentosettantatre/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'articolo 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"; ciò stante, atteso che, in sede conciliativa, l'operatore non ha aderito all'udienza fissata dal CORECOM Calabria, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, si ritiene equo riconoscere all'utente il rimborso della somma di € 100.00 (cento/00);¹

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra xxxx Izzo nei confronti della società Sky Italia xxx. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia xxx. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a. € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b. € 160,00 (centosessanta/00) a titolo di rimborso delle fatturazioni del servizio di Alta Definizione, c.d. HD;
- c. € 973,00 (novecentosettantatre/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

3. La società Sky Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro **il** termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale **il** risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi