

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N.6**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Laspada xxxxx c/ Sky Italia xxx.

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 16/01/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/O3/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 16/3/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 13484, con cui la Sig.ra Laspada xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Sky Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/O7/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 28/3/2011 (prot. n. 15274), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 34602 del 8/7/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 22/7/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 22/7/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

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

L'istante, Laspada xxxxx, dichiara di aver sottoscritto, in data 30/10/2010, un contratto di abbonamento residenziale per servizi televisivi con la società Sky Italia xxx e di aver pagato in contanti la somma di euro 29,00 per il costo di attivazione; che in data 11/11/2010 veniva effettuato, presso la suddetta utenza, un intervento tecnico di installazione da parte di Sky; che, in data 13/11/2010, veniva segnalato un codice di errore. L'istante riferisce di aver chiamato l'operatore, segnalando l'errore; che questi apriva una segnalazione, chiedendo l'intervento di un tecnico in garanzia. In data 25/11/2010 un tecnico Sky interveniva per verificare il codice errore, attribuendo il guasto ad un problema sulle centrali Sky. L'utente riferisce di aver nuovamente contattato l'operatore per segnalare il problema e sollecitare un pronto intervento, ma di non aver ricevuto alcun riscontro. Lamenta di non aver potuto ricevere la visione dei canali criptati. Inoltre riferisce che, in data 27/12/2010, le veniva addebitata sul c/c la somma di euro 113,00, per la quale non ha mai ricevuto fattura, sebbene più volte sollecitata.

Infine produce: 1) copia della propria nota del 3/1/2011, inoltrata alla società Sky, in cui contesta i su riferiti disservizi e chiede il rimborso delle somme indebitamente prelevate dal proprio conto corrente;

2) copia della richiesta di disdetta del contratto di abbonamento di che trattasi, inoltrata all'operatore, a mezzo fax, il 01/03/2011, a motivo dei gravi inadempimenti contrattuali riscontrati.

L'utente ha depositato presso questo Corecom istanza per tentativo di conciliazione, il cui procedimento si è concluso con esito negativo per mancata adesione dell'operatore, come da verbale redatto in data 17/2/2011, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Con istanza depositata il 16/3/2011, la sig.ra Laspada ha chiesto un provvedimento di definizione della controversia in corso con la società Sky Italia al fine di ottenere il rimborso delle somme indebitamente pagate (e la relativa fattura), la dichiarazione di avvenuta risoluzione del contratto per inadempimento ed un risarcimento per i danni subiti, quantificato nella complessiva somma di euro 500,00.

Con propria memoria difensiva, acquisita al prot. Corecom n. 22310 del 28/4/2011, la società Sky Italia ha controdedotto in merito alle contestazioni di parte istante, confermando che l'utente aveva sottoscritto, il 30/10/2010, un contratto di abbonamento annuale, attivato in data 11/11/2010, per i pacchetti Mondo/Cinema/Sport/Calcio, con addebito sul proprio c/c bancario, usufruendo della promozione denominata

"D2D 4 mesi a 29 euro/mese sell in". La promozione prevedeva la visione gratuita dei su indicati pacchetti, per il primo mese, ed al costo di euro 29,00 mensili (anzichè di euro 69,00) per i successivi tre mesi ed, inoltre, sconti sul corrispettivo di attivazione del servizio e sul servizio Pronto Sky di adeguamento dell'impianto esistente. Era, inoltre, in facoltà della cliente richiedere la modifica del pacchetto di abbonamento nel corso della vigenza del contratto; in assenza di qualsiasi comunicazione in tal senso, l'operatore dichiara di aver mantenuto la combinazione originaria.

Sky conferma di aver ricevuto una chiamata dell'utente in data 13/11/2010, in cui si segnalava la non corretta visione del servizio; di aver provveduto a fornire, dapprima, assistenza telefonica ed a predisporre, in seguito, un intervento tecnico di manutenzione. Precisa, tuttavia, che la garanzia copre i lavori di manutenzione e le componenti dell'impianto da sostituire, ma non l'uscita del tecnico, che resta a carico del cliente.

Conferma che l'intervento tecnico risultava effettuato in data 25/11/2011 e che il giorno 1/12/2010 veniva emessa la prima fattura Sky dell'importo di euro 113,00, comprensiva di euro 29,00 per il canone di attivazione del servizio, di euro 30,00 per il servizio Pronto sky di adeguamento dell'impianto esistente e di euro 54,00 per l'intervento tecnico.

Quanto al lamentato malfunzionamento della digital key, consegnata alla cliente il 18/11/2010, Sky chiarisce che, a norma dell'art. 8.1 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento, la copertura del segnale digitale terrestre e l'adeguamento dell'impianto di ricezione non dipendono dall'anzidetto gestore, pertanto le necessarie verifiche sono da considerarsi a carico dell'abbonato.

Sky fornisce e attiva la chiavetta USB (digital key o sintonizzatore), ma precisa che il segnale analogico viene emesso da altri gestori. Di conseguenza, sottolinea che ad esso operatore non può essere imputata nè la mancata ricezione dei servizi televisivi in chiaro del digitale terrestre, che dipende da altri operatori, nè la realizzazione dell'impianto di ricezione del digitale terrestre, che ricade nella responsabilità del cliente.

Quanto ai reclami, Sky conferma di aver ricevuto la contestazione dell'utente, datata 3/1/2011, in cui si faceva richiesta di rimborso di euro 113,00, che, inizialmente, non veniva accolta; di avere aderito alla richiesta della cliente del 20/1/2011, di riduzione/modifica del pacchetto di abbonamento e di avervi provveduto a partire dal 11/3/2011; di aver ricevuto la richiesta di disdetta in data 11/3/2011 e di averla confermata per il 30/4/2011.

Dichiara di aver provveduto allo storno dell'importo di euro 54,00 per l'intervento tecnico e di aver utilizzato tale credito per saldare in parte la fattura di marzo 2011 e in parte l'ultima fattura emessa nel mese di aprile 2011, a chiusura dell'abbonamento e comprensiva degli sconti fruiti dalla cliente sui pacchetti e sul servizio di adeguamento dell'impianto satellitare. Tale contabilizzazione è prevista, secondo Sky, nelle condizioni generali di abbonamento e nella carta dei servizi per i casi di recesso anticipato rispetto al vincolo di durata di 12 mesi del contratto di abbonamento.

Quanto ai rimborsi richiesti, l'operatore si impegna a riaccreditare alla cliente l'importo di euro 29,00, contabilizzato nella prima fattura, che la ricorrente dichiara di aver corrisposto al rivenditore all'atto della stipulazione, e che l'operatore dichiara di non aver mai ricevuto; si rende, altresì, disponibile ad un bonario componimento della controversia, mediante storno/rimborso del canone di abbonamento relativo al mese di aprile 2011 per euro 29,00 e storno/rimborso dell'importo di euro 142,91 (recupero degli sconti fruiti).

In data 22/7/2011, presso questo Corecom, si è svolta l'udienza di discussione inerente il procedimento odierno, alla quale ha preso parte il solo utente, a mezzo di un proprio rappresentante; nessuno è comparso per conto dell'operatore. Questi ha fatto pervenire, in data 21/7/2011, una mail nella quale assicura di aver provveduto ad effettuare il rimborso alla cliente e di aver chiuso la presente vertenza. Il procuratore dell'utente dichiara, invece, che la sua assistita ha ricevuto da Sky il solo rimborso di euro 47,36, per cui chiede l'ulteriore rimborso di euro 142,91, oltre ad un indennizzo pari ad euro 500,00.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

All'udienza di discussione dell'odierno procedimento, tenutasi in data 22/7/2011, parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto del gestore.

Ancora, corre l'obbligo di evidenziare la contraddittorietà della condotta dell'operatore convenuto, che, nella memoria di difesa del 27/4/2011, si dichiarava disponibile ad un bonario componimento, mediante offerta di rimborso di alcune somme dallo stesso espressamente indicate, e che, successivamente, non dava corso agli impegni assunti.

## 2. Riguardo al merito.

La ricorrente lamenta alcuni inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore nel corso dell'esecuzione del contratto (malfunzionamento del servizio di pay TV, mancato recapito di alcune fatture, errato addebito di somme non dovute o già pagate) e, di conseguenza, va qui esaminata la fondatezza della sua pretesa di rimborso/storno; di recesso per inadempimento contrattuale; di risarcimento/indennizzo per i disagi subiti.

Quanto al primo ordine di rilievi, l'istruttoria ha accertato che l'intervento manutentivo per malfunzionamento, richiesto dall'utente in data 13/11/2011, è stato effettuato il 25/11/2011, ben oltre il tempo massimo di 48 ore previsto dalla Carta dei servizi Sky. L'intervento, tuttavia, non è stato risolutivo ed ha indotto l'utente a chiedere la risoluzione contrattuale per inadempimento. Inoltre la fattura, relativa agli importi contestati, non risulta recapitata all'indirizzo utente, malgrado più volte sollecitata.

Quanto alla richiesta del 20/1/2011, di parte ricorrente, di modifica del pacchetto offerto, la stessa risulta evasa soltanto in data 11/3/2011, dunque con ritardo rispetto al termine di 30 giorni stabilito dall'art. 3.5 della Carta dei servizi Sky.

Infine, si rileva il ritardo nella gestione del reclamo e nella disattivazione dell'utenza, posto che l'operatore non dimostra di aver dato riscontro alla contestazione scritta del 3/1/2011, nè di aver evaso la richiesta di risoluzione contrattuale entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 4 della Carta dei servizi e dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007.

Per tutto quanto sopra, si ritiene fondata l'istanza dell'odierna ricorrente e, pertanto, meritevoli di accoglimento le relative richieste di rimborso/storno, di risoluzione contrattuale e di indennizzo per i disservizi patiti.

Ritenuto che la società Sky Italia debba corrispondere alla ricorrente, sig.ra Laspada xxxxx, le somme sotto riportate per i disservizi di cui in premessa, e precisamente:

- 1) il rimborso di euro 142,91 (centoquarantadue/91) per quanto indebitamente pagato e lo stralcio dell'intera posizione debitoria dell'utente;
- 2) l'indennizzo di euro 535,00 (cinquecentotrentacinque/00) per malfunzionamento del servizio, per il periodo dal 15/11/2010 al 01/03/2011, per giorni 107, al parametro di euro 5,00 al giorno, come da Regolamento Agcom (all. alla delibera 73/11/Cons);
- 3) l'indennizzo di euro 86,00 (ottantasei/00) per mancata risposta al reclamo, calcolato dal 2/2/2011 al 28/4/2011, per giorni 86, al parametro di euro 1,00 al giorno, come da Regolamento Agcom (all. alla delibera 73/11/Cons);
- 4) l'indennizzo di euro 200,00 (duecento/00), calcolato in via equitativa, per gli altri inadempimenti contrattuali di cui in premessa;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, 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;

Preso atto della volontà di risoluzione contrattuale manifestata dall'utente con propria nota del 1/3/2011 e confermata dall'operatore a decorrere dal 30/4/2011 e che, pertanto, il contratto di che trattasi è stato risolto;

## 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia xxx nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

## DELIBERA

1) L'operatore Sky Italia xxx è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. ra Laspada xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, i seguenti importi:

- a) il rimborso di euro 142,91 (centoquarantadue/91) per somme indebitamente pagate e lo stralcio dell'intera posizione debitoria dell'utente;
- b) l'indennizzo di euro 535,00 (cinquecentotrentacinque/00) per malfunzionamento del servizio;
- c) l'indennizzo di euro 86,00 (ottantasei/00) per mancata risposta al reclamo;
- d) l'indennizzo di euro 200,00 (duecento/00) per gli altri inadempimenti contrattuali di cui in premessa;
- e) la somma di euro 200,00 (duecento/00) per spese di procedura;

2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) Preso atto che il contratto di che trattasi, stante la volontà delle parti, è stato risolto;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

5) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

7) La società Sky Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

### I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

### Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

### V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale