

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.107

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Caridi Xxxxx c/ Sky Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 23/05/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 14 gennaio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 1999, con cui la Sig.ra Caridi Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 24 gennaio 2013 (prot. n. 3912), 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;

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

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig.ra Caridi Xxxxx, titolare dell'abbonamento Sky denominato "mondo Sky + cinema + sport" (cod. cliente xxxxx) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Sky Italia xxx, lamentando ripetuti episodi di malfunzionamento ed interruzione dei servizi offerti nell'abbonamento su indicato ed evidenziando che, in alcune giornate, si verificava la totale assenza del segnale.

L'istante ha evidenziato, altresì, che neppure la sostituzione del *decoder* sortiva gli effetti sperati.

Alla prima segnalazione di guasto, del 13 gennaio 2008, hanno fatto seguito numerosi altri reclami tramite il servizio clienti, ma gli interventi del gestore non sono stati risolutivi, sicché, in data 16 settembre 2010, considerato il perdurare del guasto, l'istante ha inoltrato alla società Sky formale disdetta dell'abbonamento.

In relazione alla controversia è stato promosso, dall'utente, un tentativo di conciliazione, che si è concluso senza esito per la mancata adesione dell'operatore, come da verbale redatto in data 15 ottobre 2012, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Con l'odierna istanza di definizione – come anticipato – la ricorrente chiede il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risoluzione dei disservizi sopra riferiti, precisando che gli inconvenienti si sono protratti per oltre 600 giorni; chiede gli indennizzi contrattuali per il mancato rispetto degli oneri informativi e per la mancata risposta ai reclami; chiede, infine, che si valuti, ai fini del riparto delle spese di procedura, la condotta dell'operatore per la sua mancata partecipazione al tentativo di conciliazione.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le richieste di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, ed evidenziando, in particolare, che:

- ha appreso dell'esistenza dei su richiamati disservizi, occorsi nel periodo gennaio 2008 – settembre 2010, solo a seguito della contestazione mossa dalla cliente innanzi a questo Co.Re.Com nell'anno 2012;
- dalle verifiche è emerso che la cliente, nel febbraio 2008, ha accettato di aderire ad un'offerta promozionale di Sky, relativa al servizio *multivision*, che prevedeva l'installazione, al costo di € 49,00, di un secondo *decoder* e di una seconda *smart card* in comodato d'uso gratuito e l'attivazione del pacchetto "bambini" al costo mensile di € 5,00;
- solo nelle giornate del 19/3/2008, del 5/10/2008 e del 21/12/2008, come emerge dalla schermata di sistema, agli atti, la cliente aveva segnalato all'operatore di avere difficoltà nell'effettuare acquisti in *pay per view*;
- in data 24/5/2009 il servizio clienti Sky consigliava all'utente di far intervenire un tecnico per le verifiche opportune in merito ai disagi lamentati. L'intervento veniva, tuttavia, rifiutato, perché non era gratuito;

- in data 1/9/2010 l'istante contattava nuovamente il servizio clienti per segnalare disguidi tecnici, per il che si procedeva all'apertura di un ticket con richiesta di sostituzione del *decoder* in uso dalla cliente medesima;
- con missiva datata 16/9/2010 la cliente richiedeva la disdetta del contratto, che veniva cessato alla fine del mese di ottobre 2010, nondimeno, dalle schermate di sistema risulta che, in data 2/10/2010, la cliente, contattata telefonicamente, abbia accettato di revocare la disdetta e di proseguire con l'abbonamento in discorso, sia pure con opportune modifiche, al costo mensile di € 25,00; in pari data risulta, altresì, che l'utente abbia formulato disdetta telefonica per il servizio *multivision*, gestita dal servizio clienti Sky per la data del 31/10/2010.

L'operatore evidenzia che il contratto risulta tuttora attivo, i pagamenti sono regolari e non risultano segnalazioni per problemi tecnici oltre a quelli su evidenziati e risolti.

Conclusivamente, Sky ritiene di avere agito correttamente nei confronti della cliente e chiede il rigetto integrale delle relative domande di indennizzo.

Motivi della decisione

1. Nel rito

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

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che Sky non ha aderito al tentativo di conciliazione promosso dall'istante e che, nel procedimento di secondo grado, si è ritenuto di non audire le parti, in quanto non è stato ritenuto necessario ai fini della definizione e poiché nessuna delle parti ne ha fatto richiesta.

2. Nel merito

Forma oggetto dell'odierno procedimento il malfunzionamento/interruzione dei servizi dedotti in contratto e l'inosservanza, da parte della società resistente, degli oneri informativi, con conseguente mancata risposta ai reclami.

2.1 Circa il malfunzionamento dei servizi.

Quanto al malfunzionamento/interruzione dei servizi in oggetto, all'esito dell'istruttoria è emerso che, effettivamente, nel periodo considerato, si sono verificati episodi di malfunzionamento. La cliente afferma che gli inconvenienti si sono protratti per oltre 600 giorni, tuttavia tale dichiarazione risulta generica e non è suffragata da alcuna prova.

Di contro, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che l'utente ha inoltrato alcune segnalazioni al servizio clienti, che sono state tracciate sulle schermate di sistema dell'operatore: in alcuni casi, la segnalazione riguardava la difficoltà di effettuare acquisti in *pay per view*; in altri casi, si lamentavano disguidi tecnici; infine, nel mese di settembre 2010, risulta che la cliente abbia richiesto la disdetta del contratto, per motivi di scarso utilizzo. In definitiva, almeno in parte, le dichiarazioni della ricorrente risultano confermate dagli atti acquisiti all'odierno procedimento. Emerge, altresì, che l'operatore abbia aperto un *ticket* di richiesta di sostituzione del *decoder* concesso in comodato e che, in un'altra occasione, la cliente sia stata invitata a rivolgersi ad un tecnico a pagamento per tentare di risolvere gli inconvenienti sopra segnalati.

Nello specifico, dalla schermata di sistema risultano tracciate segnalazioni nelle giornate del 19/3/2008, del 5/10/2008 e del 21/12/2008, oltre che in data 24/5/2009 ed in data 1/9/2010.

E' appena il caso di richiamare, in proposito, l'obbligo posto a carico degli operatori, di cui alla delibera n. 179/03/CSP, di garantire l'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti; inoltre la carta dei servizi dell'operatore Sky Italia e le condizioni generali di abbonamento per il servizio residenziale prevedono, per i casi di mancata visione di un evento in *pay per view*, quando l'interruzione del servizio sia imputabile all'operatore e la

stessa superi la durata di un'ora, il riconoscimento all'abbonato di un indennizzo pari a 2 eventi *pay per view* e, ove l'interruzione superi le 24 ore, il diritto allo storno/rimborso della quota parte del prezzo mensile del servizio acquistato (art. 12 Carta dei servizi Sky).

L'abbonato che intenda richiedere un indennizzo ha l'onere di inoltrare reclamo, telefonico o scritto, al servizio clienti dell'operatore. Sky si impegna a definire i reclami entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte dell'abbonato (art. 8 Carta dei servizi Sky).

Si ribadisce che, ai sensi dell'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori hanno l'obbligo di assicurare la tracciabilità di tutti i reclami/segnalazioni, anche telefonici, dei propri clienti circa i disservizi riscontrati. Nel caso in esame, come si è detto, risultano tracciate sulle schermate di sistema dell'operatore Sky le segnalazioni sopra evidenziate. In relazione ai predetti reclami telefonici, l'operatore resistente omette, tuttavia, di fornire le date di chiusura dei *tickets* di reclamo e l'esito degli eventuali interventi effettuati per la risoluzione degli stessi. In mancanza di prova certa circa le date di chiusura dei reclami, si deve presumere che le interruzioni si siano protratte per l'intera giornata.

Ciò premesso, si accoglie la domanda di indennizzo di parte ricorrente entro i limiti delle giornate in cui è stata inoltrata la segnalazione di malfunzionamento/interruzione del servizio (ovvero per i giorni del 19/3/2008, del 5/10/2008, del 21/12/2008, del 24/5/2009 e del 1/9/2010).

La misura dell'indennizzo giornaliero da corrispondere all'odierna ricorrente è stabilita dall'art. 5 di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/Cons. e precisamente, è pari ad € 5,00 per ogni giorno d'interruzione del servizio.

2.2 Sull'inosservanza degli oneri informativi e per la mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede un indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi e per l'assenza di risposta ai reclami.

Agli atti è stata prodotta una missiva di reclamo, a firma dell'odierna ricorrente, datata 12 maggio 2008, alla quale non risulta sia stato dato alcun riscontro da parte dell'operatore. La circostanza non risulta confermata dall'operatore, che assume, invece, di avere avuto contezza dei disservizi sopra riferiti solo in occasione della proposizione del tentativo di conciliazione presso questo Co.Re.Com. con istanza del 1 ottobre 2012. Per altro verso, l'istante non fornisce la prova che la missiva del 12 maggio 2008 (e qualsiasi altra contestazione scritta) sia stata inviata (per posta, per fax o con altro mezzo idoneo) all'indirizzo dell'operatore.

Di certo, si è dichiarato che la società resistente non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi in data 15 ottobre 2012, e che, per la prima volta, ha riscontrato le contestazioni di parte ricorrente solo in occasione dell'inoltro della memoria difensiva, in data 22 febbraio 2013.

Per quanto sopra, ravvisata, nella complessiva condotta dell'operatore, una sostanziale carenza di ascolto nei riguardi dell'odierna ricorrente, si stabilisce che Sky corrisponda alla medesima l'indennizzo nella misura giornaliera stabilita dall'art. 11 del vigente Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.).

In ragione di tutto quanto sopra espresso, e considerato che la società resistente non ha fornito validi riscontri probatori per limitare o escludere la propria responsabilità in relazione ai lamentati disservizi, si stabilisce che l'operatore Sky Italia corrisponda alla sig.ra Caridi Xxxxx la somma complessiva di € 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento/interruzione del servizio dedotto in contratto (ovvero per i giorni del 19/3/2008, del 5/10/2008, del 21/12/2008, del 24/5/2009 e del 1/9/2010), quantificato in giorni 5 al parametro di € 5,00 al giorno;

Si stabilisce, altresì, che la società resistente corrisponda all'odierna ricorrente l'indennizzo di € 130,00 (centotrenta/00) per mancata risposta ai reclami, nella misura giornaliera stabilita dall'art. 11 del vigente Regolamento indennizzi (€ 1,00 per ogni giorno di ritardo), e precisamente dal giorno 16 ottobre 2012 al 22 febbraio 2013 (data di invio della memoria di difesa), per complessivi 130 giorni di ritardo;

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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.

3. Sulle spese di procedura

L'art. 19, comma 6 del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano rimborsate all'utente le spese di procedura.

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Sky Italia nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dalla sig.ra Caridi Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Sky Italia provveda ai sotto indicati adempimenti in favore della medesima:

- a) corrispondere, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento/interruzione del servizio, la somma di € 25,00 (venticinque/00);
- b) corrispondere, a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'importo di € 130,00 (centotrenta/00);
- c) corrispondere l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

2) Le somme/l'indennizzo così determinate 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) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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.;

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

5) 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;

6) La Società resistente 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 Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale