

DELIBERA N. 3 XXX GRILLO / SKY ITALIA (GU14/121060/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX GRILLO del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0201377 del 10/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione del servizio nel mese di Febbraio 2018 senza motivo, né preavviso alcuno. Successivamente, SKY Italia comunicava che in seguito alle verifiche effettuate dal personale da essa incaricato, aveva rilevato che la smart card n. 00043XXX intestata all'istante era stata utilizzata per fini estranei al contratto e che, costituendo tale utilizzo un illecito contrattuale, l'utente sarebbe stato sanzionato con il pagamento a titolo di penale di un importo di € 4.000,00. Sempre nella stessa comunicazione l'operatore si dichiarava legittimato a richiedere il pagamento dell'importo dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali crediti rimasti insoluti e invitava nel contempo a contattare il servizio clienti, avvisando che in mancanza sarebbero state adite le vie legali. L'istante evidenzia che la Smart card non è mai stata utilizzata per un uso diverso da quello pattuito, essendo stata sempre utilizzata esclusivamente presso il luogo indicato sul contratto, senza violazione pertanto dell'art. 5.1 delle Condizioni Generali di Contratto, né degli articoli della legge 248/2000. L'istante inoltre afferma di non aver mai ricevuto alcuna verifica da parte di personale SKY e che, per identiche vicende, il 12 luglio 2012, l' AECI Lazio , l'Associazione di Consumatori cui si è rivolto, ha depositato denuncia e richiesta di verifica della condotta commerciale dell'operatore all'Antitrust. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha richiesto: 1) Copia del contratto sottoscritto; 2) Copia del verbale per utilizzo illecito della Smart Card; 3) Annullamento penale richiesta; 4) Indennizzi per sospensione servizio; 5) Indennizzi previsti dal Regolamento AGCOM.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato alcuna memoria nel termine concesso.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Nel merito, la vicenda de qua, si incentra sull'inadempimento contrattuale per utilizzo improprio della smart card Sky, intestata all'odierno istante, associata ad un contratto di abbonamento residenziale.

Nel corso dell'udienza di discussione è emerso che, in seguito a una verifica da parte di tecnici incaricati dalla società resistente, è stato riscontrato che la Smart card dell'utente è stata utilizzata illecitamente presso un locale di scommesse sportive, sebbene l'utilizzo del servizio relativo ad un contratto di abbonamento residenziale sia limitato all'ambito familiare e domestico, non essendo consentito diffondere i programmi decodificati oggetto del servizio erogato da Sky in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. La società convenuta, con lettera del 21 febbraio 2018, ha contestato all'istante l'utilizzo improprio della smart card, avvenuto il 18 febbraio 2018, presso il locale "Scommesse Sportive (XXX)", in violazione di quanto previsto dall'art. 5.1 e 5.2. del contratto di abbonamento residenziale. Nella medesima missiva l'operatore ha specificato che l'utilizzo in ambito pubblico di un abbonamento residenziale, oltre a costituire inadempimento contrattuale sanzionato con il pagamento a titolo di penale di un importo massimo di euro 4.000,00, costituisce anche reato perseguibile ai sensi dell'art. 171-ter lett. e) della legge 633/1941, come sostituito dall'art. 14.1 della legge 248/2000. La società gli comunicava, inoltre, che il contratto doveva intendersi a tutti gli effetti risolto, e che Sky era legittimata a richiedergli il pagamento dell'importo dovuto a titolo di penale, oltre ad eventuali ulteriori crediti rimasti insoluti. Con nota dell'11 luglio 2019, questo Co.Re.Com., al fine di approfondire ancora più la questione sottoposta al suo vaglio, ha richiesto, ai sensi dell'art.18, comma 1, della Delibera 203/18/CONS, chiarimenti istruttori all'operatore e, in particolare, l'esibizione del verbale di contestazione redatto dal proprio incaricato presso il sopra citato locale pubblico, attestante l'uso diverso da quello residenziale della smart card in questione, nonché copia del contratto e delle condizioni contrattuali, richiesti anche dallo stesso istante. Successivamente, la società resistente, entro il termine assegnato, ha esibito la documentazione richiesta, tra cui il verbale di accertamento da cui trae origine la vertenza. Da quest'ultimo risulta che la società ha riscontrato, in data 18 febbraio 2018, tramite personale incaricato che la smart card n. 0004XXX, associata ad un contratto di abbonamento residenziale è stata utilizzata illecitamente nel locale pubblico "Scommesse Sportive (XXX)", situato in Via XXX in XX (VV), per la visione della programmazione Sky, con particolare riferimento alla partita "Torino/Juve". Nel caso di specie, non risulta che il predetto verbale sia stato gravato da azione processuale civilistica e/o penalistica da parte dell'istante, circa la veridicità di quanto in esso contenuto o la regolarità formale dello stesso, né rientra tra i poteri di questo organo valutare i suddetti aspetti, atteso che il presente procedimento amministrativo è esclusivamente di natura documentale. Nessun rilievo assumono perciò le eccezioni sollevate dall'istante in merito alla mancanza nel verbale del nominativo dell'agente accertatore o del legame giuridico dell'operatore con la società incaricata ad effettuare l'accertamento de quo, in nome e per conto della società resistente, atteso che si tratta di vizi formali del suddetto documento che devono essere contestati dinanzi all'Autorità giudiziaria ordinaria, competente a valutarne la legittimità. Né alcun valore giuridico assume l'affermazione dell'istante secondo cui la Smart Card a

lui intestata è sempre stata utilizzata presso il luogo indicato nel contratto, e che non è mai stata utilizzata per un uso diverso da quello pattuito, atteso che non vi è prova di ciò. L'accertamento svolto dall'ispettore Sky, il 18 febbraio 2018, alle ore 12:44, risulta invece circostanziato. Infatti nel verbale de quo sono indicati: il numero della smart card, i metri quadri del locale, i posti a sedere (4), la presenza di 1 televisore, il numero dei presenti che assistevano alla trasmissione della partita. Inoltre, al documento in questione sono allegati uno scontrino fiscale, emesso da un esercizio commerciale situato nei pressi del locale presso cui è stato effettuato l'accertamento, e una copia dello scontrino fiscale emesso dal locale di scommesse sportive per una scommessa, da cui si evince la presenza dell'addetto nel predetto servizio pubblico, all'orario indicato nel verbale, in concomitanza con la

trasmissione della partita di calcio "Torino / Juve". In ogni caso l'incaricato non avrebbe potuto indicare nel verbale i numeri della smart card de qua, risultata non intestata all'istante, se non l'avesse visionata direttamente. Per cui non vi sono elementi ragionevoli idonei a porre in dubbio il valore giuridico dell'esito dell'accertamento, redatto e sottoscritto dall'ispettore incaricato dalla società che ha agito in nome e per conto di Sky. Da tale accertamento, emerge la condotta illecita dell'istante che configura una violazione delle condizioni contrattuali dallo stesso sottoscritte, atteso che l'utilizzo della Smart Card intestata all'utente presso il locale di Scommesse Sportive, non risulta compatibile con la tipologia di contratto stipulato. L'articolo 5.1 lett. a) delle condizioni di abbonamento residenziale prevede, infatti, che l'utente si impegna a fruire del servizio fornito dalla società convenuta "esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento, tramite l'uso di un solo apparecchio televisivo e nell'ambito familiare e domestico, restando inteso che non è consentito diffondere il segnale e i programmi decodificati oggetto del Servizio in ambienti e locali pubblici e/o aperti al pubblico e comunque in luoghi diversi dall'ambito familiare e domestico. Sky si riserva di effettuare in qualsiasi momento e con qualsiasi modalità, da remoto ovvero tramite propri incaricati, controlli diretti a verificare che la/le Smart Card abbinata/e a uno o più contratti di abbonamento residenziale ad uso domestico non siano utilizzate per la fruizione del Servizio al di fuori dell'indirizzo indicato nella Richiesta di Abbonamento o presso soggetti diversi dal titolare dell'abbonamento né all'interno di locali aperti al pubblico, ivi incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, locali pubblici, associazioni di vario tipo, circoli ricreativi, etc. I controlli sono previsti per l'utilizzo di Smart Card residenziali in ambito pubblico in quanto per la visione in ambito pubblico Sky prevede una specifica offerta. Ad esito dei controlli, gli incaricati redigeranno un documento informativo che verrà comunicato a Sky per le necessarie verifiche. Nei casi in cui vengano riscontrati usi illeciti, Sky potrà sospendere il Servizio, dandone comunicazione all'Abbonato nelle modalità ritenute più opportune, ferma la possibilità di richiedere la penale prevista al successivo articolo 5.2, e di procedere alla risoluzione del contratto". Da tale disposto

emerge, dunque, l'uso improprio da parte dell'istante della smart card per abbonamento residenziale, considerato che il locale di Scommesse Sportive presso cui è stata utilizzata è indubbio che non possa configurarsi come ambito "familiare e domestico", secondo quanto previsto dalle sopra richiamate Condizioni Generali di Abbonamento Residenziale Sky, attesa la finalità commerciale o di lucro dello stesso. Per le suesposte motivazioni non risulta fondata la richiesta avanzata dall'istante volta ad ottenere un indennizzo per la sospensione del servizio. L'inadempimento contrattuale riscontrato, legittima, infatti, la società Sky a risolvere il contratto in questione con la conseguente interruzione del servizio come previsto dalle C.G.A. . In ogni caso la richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio non può essere accolta, in via assorbente, alla luce di quanto disposto dall'art. 14, comma 1, allegato A, delibera n.347/18/Cons, secondo cui "nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo". Di conseguenza non può neanche essere accolta la richiesta di annullamento della penale prevista dal contratto, atteso che ai sensi dell' art. 5.2 delle C.G.A. la violazione degli obblighi contrattuali di cui all'art. 5.1 lett. a) legittima l'operatore a richiedere il pagamento dell'importo dovuto a titolo di penale. Tra i disservizi segnalati nell'istanza l'utente lamenta anche la mancata risposta al reclamo del 23 marzo 2018, inviato a mezzo PEC. Poiché nel corso dell'udienza è emerso che l'operatore ha riscontrato il suddetto reclamo e a riprova di ciò, in seguito a richiesta di integrazione istruttoria da parte di questo Co.re.com. ha depositato la missiva del 27 marzo 2018 con cui ha risposto, nonché la prova della sua ricezione da parte dell'istante, la richiesta pretestuosa di indennizzo deve essere rigettata. In ordine alle spese di procedura, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Grillo XXX, nei confronti della società Sky Italia S.p.a.
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 23 settembre 2019 Firmato da:ROTTA GIULSEPPEPRESIDENTE

Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom

Luogo:Reggio Calabria

Data: 23/09/2019 19:24:44