

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 85

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Minniti xxxx c/SKY ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 20/05/2013, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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 13 novembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 49535, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Sky Italia xx, 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 13 novembre 2012, prot. n. 49658, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxxx ha dichiarato quanto segue:

dal 20 dicembre 2010 ha stipulato con Sky un contratto di abbonamento residenziale per l'erogazione dei servizi "Calcio+Cinema+3sottopacchetti", al canone di € 49,50, versato con pagamento a mezzo Rid bancario;

la visione dei canali in digitale terrestre non è stata possibile atteso che la chiavetta in dotazione non ha mai funzionato (per 23 mesi);

diversi canali, sia quelli dedicati ai bambini o al cinema, per molti mesi (almeno 12), non hanno funzionato (in particolare il 301-302- 603-604 e altri saltuariamente);

dall'1 dicembre 2012, è stato aggiunto (previo contatto telefonico di preavviso) il canale "Sport", mai richiesto, con un aggravio di costi, in quanto il canone è stato aumentato a € 65,00;

dal 13 ottobre 2012, non è visibile nessun canale Sky, il servizio è stato interrotto, sebbene sia continuato il prelievo del canone di € 65,00 dal proprio conto.

Per i suesposti motivi, il 17 ottobre 2012, l'istante ha promosso presso questo Co.Re.Com., procedimento di conciliazione conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'istante ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, in particolare ha richiesto a questo Co.Re.Com., la riattivazione immediata del servizio Sky (con contestuale inoltro di GV5); la restituzione dei canoni di ottobre e novembre 2012 e sino alla data di riattivazione del servizio, nella misura di € 65,00 mensili; gli indennizzi nella misura di € 800,00, per interruzione del servizio, per attivazione di servizi non richiesti (pacchetto Sport); per la mancata risposta ai reclami dal 13 ottobre al 19 novembre 2012; per la non funzionalità della chiavetta Sky per 23 mesi; per i disservizi sui canali 301-302- 603-604 per 12 mesi.

In seguito a nota di avvio del procedimento del 13 novembre 2012, con memoria del successivo 20 novembre, l'odierna convenuta ha comunicato di aver provveduto a ripristinare il servizio intestato all'istante in data 19 novembre 2012, ed ha, altresì, controdedotto in ordine ai rilievi avanzati dall'odierno ricorrente, precisando:

il 17 dicembre 2010, il cliente ha richiesto telefonicamente l'attivazione di un abbonamento Sky, indicando quale modalità di pagamento l'addebito diretto sul c/c bancario, scegliendo la combinazione di pacchetti "3 generi+cinema+calcio" e contestualmente ha chiesto il servizio di installazione denominato "Pronto Sky", per l'adeguamento dell'impianto satellitare con i seguenti materiali forniti da Sky in comodato d'uso gratuito: decoder MYSKYHD; smart card e digital key (o sintonizzatore digitale);

l'impossibilità di ricevere i servizi televisivi del digitale terrestre non può essere imputato alla società che si limita a fornire ed attivare la chiavetta USB ed il sintonizzatore, ma non fornisce il segnale analogico che viene emesso da altri gestori, né realizza l'impianto di ricezione del digitale terrestre che ricade nella responsabilità del cliente;

il 20 dicembre 2010, a fronte dell'installazione degli apparecchi è stato attivato il servizio televisivo Sky;

l'11 giugno 2012, risulta che il ricorrente ha contattato il Servizio Clienti per segnalare delle anomalie nella ricezione delle immagini. Tale disagio risulta esser stato risolto nel corso della telefonata con un segnale/impulso inviato sulla smart card in uso;

il 16 giugno 2012, "il cliente ha nuovamente contattato Sky per segnalare un disagio tecnico, risolto collegando correttamente il cavo satellitare al decoder, nonché per chiedere l'attivazione del pacchetto Sport con la promozione commerciale, denominata UP-SCONTO SPORT FINO AL 30/09 che prevedeva la visione gratuita del pacchetto Sport fino al 30/09/2012 e dal mese di ottobre 2012 a pagamento al prezzo di listino. A fronte di tale sconto, la promozione prevedeva un vincolo di durata minima, comportando il mantenimento del pacchetto Sport fino al 31/03/2013, e in caso di recesso anticipato, con violazione del vincolo di durata, la restituzione degli sconti fruiti";

il 4 agosto 2012, il cliente ha chiamato Sky per segnalare l'assenza parziale del servizio e la problematica è stata risolta telefonicamente fornendo al cliente le opportune indicazioni;

il 27 settembre 2012, il cliente ha contattato Sky per chiedere informazioni in merito alla promozione attribuitagli e, in tale occasione, ha richiesto la chiusura del pacchetto sport e il proseguimento dell'abbonamento con la combinazione di "pacchetti 3 generi+cinema+calcio" a partire dall'1 ottobre 2010 al prezzo di listino. Nonostante il vincolo di durata della promozione attivata con il pacchetto sport, il suo recesso anticipato dall'offerta non ha comportato la richiesta di restituzione degli sconti fruiti;

il 13 ottobre 2012 e il 15 ottobre 2012, il cliente ha contattato il Servizio Clienti lamentando la mancata fruizione del servizio;

dalle verifiche Sky, è emerso che a causa di un disagio tecnico dei sistemi informatici la registrazione della variazione del pacchetto, richiesta dal cliente il 27 settembre 2012, non ha avuto esito. Per tale ragione il sistema ha continuato a fatturare nei mesi di ottobre e novembre il canone dell'abbonamento comprensivo del pacchetto sport ed il servizio televisivo non è stato più disponibile dal 13 ottobre 2012 (come indicato dal cliente);

si è provveduto a contattare il cliente rendendosi disponibile a concordare una possibile definizione bonaria della vicenda ma lo stesso non si è reso disponibile se non a fronte di richieste eccessive ed ingiustificate;

si è provveduto a stornare il canone maggiormente fatturato per il pacchetto sport per il bimestre ottobre e novembre 2012 ed il canone fatturato per il periodo di mancata visione dal 13 ottobre 2012 al 19 novembre 2012. Il credito che sarà generato verrà utilizzato a copertura della prima fattura utile.

Con memoria di replica del 28 novembre 2012, il ricorrente ha specificato:

indipendentemente dalla fattispecie contrattuale con cui è stata data in concessione, la chiavetta doveva essere funzionante;

il servizio di installazione ha avuto un costo di € 60,00 e se gli apparati non fossero stati adeguati o adeguatamente installati, di ciò doveva farsi carico Sky;

ai centralini Sky è stato più volte segnalato il disservizio relativo ai canali 301-302-603-604. Il problema doveva essere causato dall'antenna, che, tuttavia, consentiva di vedere tutti gli altri canali;

dal 20 dicembre 2010 a circa il marzo 2012, il segnale ha subito giornalmente molteplici interruzioni;

non è stato mai richiesto il pacchetto sport, ma nel giugno 2012 è stato proposto con la garanzia che sarebbe venuto meno entro il 30 settembre 2012, se non richiesta espressa proroga da parte del cliente;

intorno al 23 settembre 2012, gli pervenuta una comunicazione Sky, in cui veniva arbitrariamente fissato il nuovo canone a € 65,00 (dall'1 ottobre 2012 al 19 novembre 2012, per 50 giorni), in quanto comprensivo del pacchetto sport;

allorquando, alla fine di settembre, è stato chiesto di non voler più usufruire della promozione, relativa al pacchetto sport, qualche giorno dopo nessun canale è stato più visibile. A fronte di tutto ciò, il canone di € 65,00 è stato regolarmente prelevato, per i mesi di ottobre-novembre 2012;

nessun reclamo ha ricevuto riscontro (dal 13 ottobre al 19 novembre 2012, per 38 giorni). Solo in seguito al deposito dell'istanza GU14, Sky ha provveduto al ripristino del servizio in data 19 novembre 2012.

Motivi della decisione

1 In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali e nello specifico evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione, pur dichiarandosi disponibile a concordare una possibile definizione bonaria della vicenda (l'odierno ricorrente "non si è reso disponibile se non a fronte di richieste eccessive ed ingiustificate").

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione, né le parti l'hanno richiesta.

2 Riguardo al merito.

2.1 Con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti

Entrando nel merito della fattispecie, deve osservarsi che l'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta del canale "Sport", dall'1 ottobre 2012, con un aggravio di costi, in quanto il canone è stato aumentato a € 65,00.

Nello specifico, il 16 giugno 2012, il cliente ha accettato la promozione commerciale, denominata UP-SCONTO SPORT FINO AL 30/09, che prevedeva, fino al 30/09/2012, la visione gratuita del pacchetto Sport e dal mese di ottobre 2012 il pagamento al prezzo di listino.

A fronte di tale sconto, la promozione prevedeva un vincolo di durata minima, ossia il mantenimento del pacchetto Sport fino al 31 marzo 2013, e in caso di recesso anticipato, con violazione del predetto vincolo, la restituzione degli sconti fruiti. Il 27 settembre 2012, il cliente ha richiesto la chiusura del pacchetto sport e il proseguimento dell'abbonamento con la combinazione di "pacchetti 3 generi+cinema+calcio" a partire dall'1 ottobre 2010 al prezzo di listino.

Sul punto, la Società ha ammesso che, da apposite verifiche, è emerso che, a causa di un disguido tecnico dei sistemi informatici, la registrazione della variazione del pacchetto, richiesta dal cliente il 27 settembre 2012, non ha avuto esito. Per tale ragione, il sistema ha continuato a fatturare, nei mesi di ottobre e novembre, il canone dell'abbonamento comprensivo del pacchetto sport.

Il gestore ha, altresì, precisato che ha provveduto a stornare il canone maggiormente fatturato per il pacchetto sport per il bimestre ottobre e novembre 2012 e nonostante il vincolo di durata della promozione attivata con il pacchetto sport, il recesso anticipato dall'offerta non ha comportato la richiesta di restituzione degli sconti fruiti.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti può ritenersi fondata.

2.2 Con riferimento all'interruzione del servizio

L'istante ha lamentato che dal 13 ottobre 2012, allorquando è stato chiesto di non voler più usufruire della promozione relativa al pacchetto sport, nessun canale è stato più visibile.

A tal proposito, il gestore ha ammesso che il servizio televisivo non è stato disponibile dal 13 ottobre 2012 e ciò nonostante il sistema informatico ha continuato a fatturare, nei mesi di ottobre e novembre, il canone dell'abbonamento comprensivo del pacchetto sport.

Per tale ragione, Sky ha provveduto a stornare il canone fatturato per il periodo di mancata visione dal 13 ottobre 2012 al 19 novembre 2012 (data di riattivazione del servizio).

Ciò premesso, ne consegue che la domanda proposta dall'istante, in ordine alla richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi, è accolta.

2.3 Con riferimento alla non funzionalità della chiavetta Sky ed ai disservizi sui canali 301-302- 603-604

L'istante ha dedotto che dal 20 dicembre 2010, data in cui ha stipulato con Sky un contratto di abbonamento residenziale per l'erogazione dei servizi "Calcio+Cinema+3sottopacchetti", la visione dei canali in digitale terrestre non è stata mai possibile, atteso che la chiavetta in dotazione non ha mai funzionato per 23 mesi.

Inoltre, il ricorrente ha lamentato che i canali "301-302- 603-604 e altri saltuariamente", dedicati ai bambini o al cinema, non hanno funzionato per molti mesi (almeno 12).

A riguardo, appare alquanto difficile immaginare che la chiavetta Sky abbia avuto una funzionalità discontinua per 23 mesi (ossia quasi 2 anni), ed i disservizi sui canali 301-302- 603-604 si siano presentati per 12 mesi (ossia un anno) e l'istante abbia continuato a mantenere l'abbonamento de quo, pagando il canone senza avanzare nessuna contestazione.

Peraltro, per quanto concerne la relativa richiesta di indennizzo, l'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, provare l'effettivo disservizio relativo ai periodi in questione, mediante il deposito di reclami relativi al periodo 2010- 2011 e sino al marzo 2012 (date indicate dal ricorrente), o l'indicazione di date relative alle segnalazioni effettuate, che avrebbero consentito di individuare, approssimativamente, i periodi di irregolare ricezione.

Agli atti, risultano (per quanto dichiarato dal gestore) segnalazioni relative ad anomalie nella ricezione delle immagini, solo per i giorni 11-16 giugno, 4 agosto ed 13 ottobre 2012.

Stante la genericità delle richieste, non può che discenderne il rigetto delle stesse.

2.4 Con riferimento alla mancata gestione del reclamo

Il 13 ottobre 2012, l'istante ha contattato il Servizio Clienti lamentando la totale e mancata fruizione del servizio, senza, poi, ricevere nessun riscontro sino alla riattivazione del servizio avvenuta il 19 novembre 2012.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Nel caso di specie, la riattivazione è stata compiuta dopo 37 giorni.

Ciò precisato, la richiesta di indennizzo non è accolta, atteso che il gestore non ha risposto al reclamo, ma ha riattivato il servizio nei 37 giorni successivi dallo stesso, non disattendendo, così, la tempistica prevista dalla succitata Delibera per la relativa risposta (45 gg).

2.5 Con riferimento alla richiesta di indennizzo e di rimborso fatture

Per quanto evidenziato al punto 2.1, Sky è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma complessiva di € 185,00 (centottantacinque/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, calcolata dal 13 ottobre al 19 novembre 2012 (data di riattivazione del servizio), per complessivi giorni 37, al parametro giornaliero di € 5,00, per ogni giorno d'interruzione, ai sensi dell'art. 5, comma 1, delibera n. 73/11/CONS, allegato A.

Per quanto esposto al punto 2.2, la Società sarà tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di € 245,00 (duecentoquarantacinque/00), a titolo indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, calcolata dall'1 ottobre al 19 novembre 2012 (data indicata dall'istante e non contestata dal gestore), per complessivi giorni 49, al parametro giornaliero di € 5,00, per ogni giorno di attivazione, ai sensi dell'art. 8, comma 1, delibera n. 73/11/CONS, allegato A.

Per quanto concerne la richiesta di restituzione dei canoni di ottobre e novembre 2012, la Società è tenuta a restituire la somma di € 130,00 (centotrenta/00), quella relativa al canone fatturato per il periodo di mancata visione dal 13 ottobre 2012 al 19 novembre 2012 e quella per il canone maggiormente fatturato per il pacchetto sport, relativo allo stesso periodo, laddove non avesse già provveduto a stornarla.

Ritenuto, altresì, 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 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli 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 comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, è opportuno evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione, pur dichiarandosi disponibile a concordare una possibile definizione bonaria della vicenda in seguito alla presentazione del GU14. L'odierno ricorrente "non si è reso disponibile se non a fronte di richieste eccessive ed ingiustificate".

Per quanto sopra precisato, si ritiene equo liquidare € 100,00 (cento/00), per le spese di procedura.

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) Sky Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuta a liquidare in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sottoindicati:
 - a) € 185,00 (centottantacinque/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;
 - b) € 245,00 (duecentoquarantacinque/00), a titolo indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
 - c) rimborsare l'importo di € 130,00 (centotrenta/00), relativo al canone fatturato per il periodo di mancata visione dal 13 ottobre 2012 al 19 novembre 2012 ed al canone maggiormente fatturato per il pacchetto sport, relativo allo stesso periodo, laddove Sky non avesse già provveduto a stornarlo;
 - d) € 100,00 (cento/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) 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.;

4) 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 D. Lgs. 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) La Sky Italia xxxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale