DELIBERAZIONE
n. 86 del 14 dicembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Sky Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*Vice Presidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

DELIBERAZIONE
n. 86 del 14 dicembre 2018

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA 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*";

VISTA 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, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO 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;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 513 del giorno 5 ottobre 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni

elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto di abbonamento n. 14890381 con la società Sky, lamenta, da parte dell'operatore, malfunzionamenti del servizio di Pay Tv.

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

- "*dopo numerose segnalazioni di disservizi tecnici e malfunzionamenti che pregiudicavano la visione ed il servizio di Sky, in data 05.05.17* sollecitava "*urgentemente [un] intervento tecnico*";

- non avendo ottenuto il suddetto intervento tecnico, in data 26 giugno 2017, con comunicazione a mezzo PEC tramite il proprio legale, chiedeva "*la disdetta immediata del contratto perchè il servizio risulta essere pessimo e la raccomandata del 05.05.17 su anche richiesta di intervento non è stata presa in considerazione e pertanto (…) disdice il contratto*";

- contestava che nonostante la disdetta pervenivano "*bollette non dovute*".

In data 25 luglio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione del gestore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "di dare atto della risoluzione del contratto";

ii) di *"annullare tutte le fatture in emissione e stornare eventuali posizioni debitorie;*

iii) corrispondere l'*"indennizzo (…) per euro 1.000,00"*

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky, in data 3 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto quanto segue:

- l'istante "*ha sottoscritto un contratto di abbonamento con Sky n. 14890381 in data 13/9/2013 scegliendo la combinazione di pacchetti composta da SkyTV/Cinema oltre l'opzione tecnologia HD, usufruendo di uno sconto mensile per 12 mesi*";

-"*con lettera datata 22/3/2016 la cliente ha chiesto la chiusura dell'abbonamento, avvalendosi del Decreto Bersani, gestita dalla scrivente società per il 30/4/2016*";

- "*in data 30/3/2016, la signora xxx ha accettato telefonicamente di revocare la disdetta e proseguire, quindi, con la visione dei pacchetti SkyTV/Cinema al costo mensile scontato di €26.90 anziché al costo di listino di €34.90 fino al 31/3/2017, data di scadenza contrattuale*";

- "*anche con successiva lettera datata 4/5/2017 (che si allega) la cliente ha chiesto la chiusura dell'abbonamento che viene gestita dalla società per la scadenza contrattuale del 31/3/2018*";

- "*in data 26/6/2017, il legale della signora xxx, con lettera inviata via pec, ha comunicato, invece, la volontà della cliente di chiudere il contratto di abbonamento Sky con effetto immediato a fronte, a suo dire, dell'erogazione di un "servizio che risulta essere pessimo*";

- "*Sky ha quindi gestito la chiusura per il 31/7/2017 data di chiusura del servizio*".

Il gestore ha altresì specificato che "*l'affermazione riportata dal legale circa "il servizio risulta essere pessimo" non è veritiera - in quanto non risultano segnalazioni in tal senso da parte della signora xxx - ma soprattutto è stata smentita dalla stessa che, in data 6/9/2017, ha accettato telefonicamente - come da Vocal order che si produce - di riattivare nuovamente il contratto con l'offerta che prevedeva il canone mensile scontato del 60% per 1 anno per i pacchetti SkyTv/Cinema"*.

Infine ha precisato "*a fronte del mancato pagamento della fattura n. 606747473 del 6/6/2017 dell'importo di € 71,80 relativa al canone di abbonamento per i mesi di giugno e luglio 2017, servizio regolarmente fruito dalla stessa - in data 17/10/2017 (…) ha provveduto a sospendere il servizio*".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le ragioni che seguono.

In primis:

- con riferimento alla richiesta *sub i)* con la quale l'istante domanda a quest'Autorità "*di dare atto della risoluzione del contratto"*, si rileva che la medesima non può essere accolta, in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- con riferimento alle richieste *sub ii)* e *sub iii)* si precisa che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto l'indennizzo per malfunzionamento del servizio e la richiesta di annullamento delle fatture successive alla disdetta.

<u>Sul malfunzionamento del servizio</u>

L'istante lamenta malfunzionamenti del servizio di Pay Tv, laddove l'operatore rileva di non aver mai ricevuto alcuna reclamo.

La doglianza dell'istante non è fondata e, dunque, non è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, occorre rilevare che dalla documentazione agli atti non risulta alcun atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società Sky la risoluzione del disservizio, né risulta alcuna contestazione relativa ad asseriti malfunzionamenti del servizio. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "*Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*", (*ex plurimis* Delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 92/15/CIR). Pertanto la domanda *sub iii)* deve essere rigettata.

Sull'annullamento della fatturazione successiva alla disdetta.

L'istante chiede l'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta, nonché lo storno dell'eventuale posizione debitoria, laddove l'operatore ribadisce la correttezza del proprio operato.

La doglianza dell'istante non è fondata e, dunque, è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In relazione a quanto rappresentato dal gestore e non confutato dall'istante, la Sig.ra xxx in data 30 marzo 2016 ha accettato la prosecuzione del contratto SkyTv/Cinema al costo mensile scontato di euro 26,90 fino alla data del 31 marzo 2017.

Con raccomandata datata 4 maggio 2017, l'istante ha manifestato la volontà di dare disdetta per il contratto in essere, richiamando nel testo della missiva, le condizioni generali di contratto, manifestando con ciò conoscenza consapevole delle medesime.

In relazione alle suddette condizioni generali di contratto Sky, il vincolo contrattuale è annuale, con tacito rinnovo alla scadenza in assenza di disdetta; nel caso di specie, pertanto il contratto *de quo*, stipulato in data 31 marzo 2017 sarebbe dovuto cessare alla data di scadenza contrattuale ovvero il 31 marzo 2018.

In data 26 giugno 2017, peraltro il legale dell'istante, tramite PEC ha comunicato la volontà di disdire il contratto con effetto immediato e Sky ha riferito di aver "*gestito la chiusura per il 31/7/2017 data di chiusura del servizio*".

In base alle condizioni generali di contratto Sky, il recesso dell'istante "*sarà efficace alla fine del mese successivo*" e "*l'Abbonato sarà comunque tenuto a corrispondere a Sky gli importi dovuti per la fornitura del Servizio fino alla data di efficacia del recesso*".

Pertanto nessuna censura può essere mossa a Sky che ha applicato le condizioni generali di contratto e pertanto la richiesta *sub ii)* dell'istante deve essere rigettata.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

DELIBERAZIONE
n. 86 del 14 dicembre 2018

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 5 ottobre 2017 dalla Sig.ra xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.

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, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi