



**DELIBERAZIONE**  
**n. 23 del 26 febbraio 2019**

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

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II 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 concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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. 214 del giorno 10 aprile 2017 con cui la Sig.ra xxxi 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:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n. 14329449 con la società Sky, lamenta, da parte dell’operatore, il malfunzionamento totale dei servizi “Registrazione” e “On Demand”, nonché della visualizzazione dei programmi televisivi.

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

- *“dal 16 marzo 2017 al 6 aprile 2017 risultano assolutamente non funzionanti i servizi “Registrazione” e “On Demand” e vi sono vari problemi di visualizzazione dei programmi televisivi”;*
- *in data 27 marzo 2017 contattava il servizio clienti dell’operatore “segnalando i malfunzionamenti; in data 28 marzo 2017 [inoltrava] il reclamo via fax. Sky [rispondeva]che i problemi erano stati risolti. In realtà i malfunzionamenti [persistevano]”.*

In data 7 aprile 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 dell’operatore.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo “storno totale della fatturazione relativa al periodo di mancata fruizione del servizio, dal 16.03.2017 al 6.04.2017, con rimborso delle somme addebitate in c/c”;*
- ii) un “indennizzo di € 300,00 per i disagi subiti”.*

In data 8 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, l’istante ha prodotto una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha precisato che *“i disservizi lamentati non riguardano soltanto il servizio On demand, ma anche la funzione di registrazione dei programmi, le funzionalità pausa e rewind e vari problemi di visualizzazione dei programmi, quindi è escluso che siano problematiche relative a servizi forniti da altro operatore.*

Inoltre, l’istante ha precisato che *“la circostanza è confermata anche dall’SMS inviato da Sky in data 28.3.2017, a seguito del reclamo presentato, attestante che è stato comunque riscontrato un problema sul malfunzionamento della smart card. Come detto, nonostante la comunicazione via sms, il problema è stato risolto soltanto in data 6.4.2017 (per quello i malfunzionamenti non sono stati segnalati in data 11.4.2017, perchè il problema era appunto stato risolto). I giorni di disservizio sono quindi 21”.*

### **2. La posizione dell’operatore**

In data 8 maggio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, Sky ha prodotto una propria memoria difensiva, nella quale ha dedotto che *“l’utente è titolare dell’abbonamento Sky n. 14329449 con pacchetti SKY TV + CINEMA + SPORT e servizio tecnologico MYSKY + HD. La cliente in data 14 marzo 2013 ha attivato in autonomia tramite web il servizio On Demand, servizio gratuito disponibile per i clienti Sky con decoder MySkyHD compatibile e connesso alla rete internet, che permette di*

*accedere ad un'intera videoteca con migliaia di programmi di vario genere da vedere quando si vuole. Il cliente può accedere ai contenuti in base ai pacchetti del proprio abbonamento. Si fa presente che Sky non garantisce la qualità del servizio Sky On Demand dal punto di vista della connettività, trattandosi quest'ultimo di un servizio fornito da altro operatore, pertanto Sky non potrà essere ritenuta responsabile del peggioramento della qualità del servizio On Demand qualora questo dipenda da problemi connessi al servizio di connettività fornito da terzi".*

L'operatore ha precisato che "solo in data 28 marzo 2017, a fronte della comunicazione inviata dalla signora Tommasi via fax, la nostra società è venuta a conoscenza delle doglianze della cliente dell'impossibilità di usufruire dei servizi gratuiti On Demand e di registrazione sostenendo, altresì, di non avere la corretta visione dei programmi e che dopo numerosi tentativi, in data 11 aprile 2017, la scrivente società è riuscita a mettersi in contatto con la cliente verificando la regolare fruizione dei servizi Sky On Demand e di registrazione; durante il colloquio telefonico intercorso la signora Tommasi non ha fatto alcun riferimento ad eventuali difficoltà riscontrate nella visione dei programmi, come invece sollevato nel formulario. Si ritiene opportuno osservare che la cliente conferma la fruizione regolare del servizio a partire dal 6 aprile 2017, quindi prima del nostro contatto telefonico e senza alcun intervento da parte della scrivente, avvalorando di fatto l'estraneità di Sky per quanto segnalato. A tal proposito si tiene a precisare che Sky ha sempre erogato regolarmente il servizio con continuità e senza alcuna interruzione e, alla luce di quanto precede, ritiene di aver agito con correttezza e buona fede nei confronti della cliente e chiede che le richieste formulate dalla stessa non siano accolte.

La società Sky, in data 12 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, ulteriori note di replica, nelle quali, ha evidenziato che "La cliente in data 27 marzo 2017 alle h 23.53 ha contattato il numero 02.91.71.71, servizio con risponditore automatico dedicato ai Clienti Sky - attivo 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno - che permette di gestire e/o ricevere informazioni sull'abbonamento inclusa l'assistenza tecnica attraverso un semplice percorso di domande/risposte con la possibilità di inviare, autonomamente, comandi sulla smart card utili alle proprie esigenze. In autonomia la signora xxx ha digitato l'Opzione tecnica e in base a quanto da lei segnalato è stato inviato un aggiornamento alla smart card. Il messaggio ricevuto dalla cliente il 28 marzo 2017 via sms è stato generato quindi dalla richiesta elaborata dalla cliente e, pertanto, non testimonia da parte di Sky la presenza di un problema. Tanto più, così come indicato dalla signora Tommasi con la sua comunicazione dell'8 maggio, a fronte di tale azione la doglianza segnalata a suo dire era ancora presente".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* deve evidenziarsi:

- l'inammissibilità della domanda *sub ii)* volta ad ottenere un "indennizzo di € 300,00 per i disagi subiti", stante la genericità della richiesta stessa; ad ogni buon conto, si ritiene che, in ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto la presente disamina s'incenerà sul malfunzionamento totale dei servizi "Registra" e "On Demand" nonché dei servizi televisivi.

Nel merito

L'istante lamenta un malfunzionamento totale dei servizi "Registra" e "On Demand" nonché della visione dei programmi televisivi "dal 16.03.2017 al 6.04.2017".

L'operatore, di contro, precisa di aver avuto contezza del disservizio solo dal 28 marzo 2017.

La doglianza merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Dalla documentazione depositata dall'istante, non risultano in effetti reclami, in merito al malfunzionamento dei servizi *de quibus*, antecedenti al 28 marzo 2017, né risulta alcun altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società Sky la risoluzione del disservizio. A tal proposito, la Delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché l'univoco orientamento dell'Autorità in materia, ha stabilito che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per il 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" (si vedano, *ex plurimis*, le Delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR).

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro previsto dall'operatore in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dall'operatore medesimo.

Pertanto, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta solo con riferimento ai disservizi lamentati dalla data del 28 marzo 2017, atteso che, l'operatore stesso, riconosce di aver ricevuto tale doglianza via fax.

La società Sky non ha provato di aver fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento dei servizi nel periodo 28 marzo – 6 aprile 2017.

In mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore Sky una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per i disservizi lamentati nel periodo dal 28 marzo 2017 al 6 aprile 2017, per complessivi 9 giorni.

Pertanto, in accoglimento della domanda sub *ii*), l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da parte dell'operatore proporzionato ai disservizi subiti, da computarsi in base a quanto previsto:

- dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di completa interruzione del servizio televisivo per motivi tecnici imputabili all'operatore, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 45,00 (euro 5,00 x 9 giorni di disservizio);

- dall'art. 5, comma 4, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso in cui il malfunzionamento riguardi servizi accessori, rinviando all'art. 3, comma 4, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di disservizio; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 18,00 (euro 1,00 x 9 giorni di disservizio x 2 servizi accessori "Registra" e "On Demand").

Infine, a fronte della mancata fruizione dei servizi nel periodo 28 marzo – 6 aprile 2017, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Sky. L'istante ha pertanto diritto, in accoglimento della domanda sub *i*), allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo di fatturazione sopracitato relativamente al servizio principale ed ai due servizi accessori “Registra” e “On Demand”.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 30,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 febbraio 2019;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla Sig.ra xxx in data 10 aprile 2017 nei confronti di Sky Italia xxx, che l'operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) euro 45,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento totale del servizio televisivo;
  - b) euro 18,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi accessori;
  - c) euro 30,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
  
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa per il periodo 28 marzo – 6 aprile 2017.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettera a) e lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 23 del 26 febbraio 2019**

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**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*