

Verbale n. 26

Adunanza del 16 novembre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno sedici del mese di novembre, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Ezio ERCOLE Commissario e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante. E' assente giustificata la Vicepresidente Tiziana MAGLIONE.

Delibera n. 57 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 255/2014 – XXX BERTELLE' / SKY ITALIA SRL

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 11.08.2014, con cui il signor XXX BERTELLE' ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA SRL. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 12.08.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la comunicazione del 26.09.2014 con cui l'operatore faceva pervenire memoria difensiva e allegata documentazione;

VISTE le comunicazioni del 24.09.2014 e del 07.10.2014 con cui l'istante trasmetteva rispettivamente memoria difensiva e memoria di replica;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- a) di aver sottoscritto un contratto con Sky avente ad oggetto Sky Tv + Sport + HD, ricevendo ampie garanzie di aver accesso anche alle partite dei Mondiali di Calcio in Brasile;
- b) che dal 11.06.2014 il canale Sky 201 veniva criptato;
- c) di venire a conoscenza attraverso il call center Sky che avere accesso alle partite del Mondiale solo a seguito di pagamento dell'ulteriore somma di € 59,00;
- d) che a nulla sono valse le contestazioni in merito al fatto che il contratto fosse stato sottoscritto anche a seguito di assicurazioni sulla possibilità di avere accesso alle partite dei Mondiali di Calcio;

- e) che il servizio non è ripreso, neppure a seguito del procedimento d'urgenza introdotto con formulario GU5 nell'ambito della procedura di conciliazione .

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la riattivazione del servizio;
2. indennizzi come previsti da Delibere AGCOM;
3. il rimborso delle spese di procedura.

Nell'ulteriore memoria difensiva l'istante ribadisce i fatti descritti nel ricorso ed esplicita le seguenti ulteriori richieste:

4. un indennizzo pari a € 105,00 per mancata risposta ai reclami;
5. un indennizzo pari a € 780,00 per la disattivazione del servizio.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- a) di confermare le considerazioni fatte nella memoria del 1 luglio 2014 relativa all'istanza di adozione del provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento volto alla attivazione del servizio;
- b) che l'istante ha sempre avuto la visione di tutta la programmazione inclusa nel pacchetto Sport scelto al momento della richiesta di attivazione dell'offerta Friend & Family;
- c) che la predetta programmazione è stata resa disponibile sul canale 202 anziché sul canale 201 solo dal 9 giugno 2014 al 13 luglio 2014 in quanto il canale 201 era dedicato in esclusiva ai Mondiali di Calcio 2014, non rientranti nel pacchetto Sport incluso nella promozione sottoscritta dall'istante in data 29.08.2013;
- d) che, così come evidenziato dalla schermata prodotta agli atti, non risulta alcun reclamo scritto o telefonico dell'istante precedente all'istanza di conciliazione.

Sulla base di tale rappresentazione, non ravvisando alcuna responsabilità in capo a sé, l'operatore chiede pertanto vengano respinte le richieste di parte ricorrente.

L'istante, nella memoria di replica, ribadisce le richieste di cui all'atto introduttivo e alla memoria difensiva.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub 1)* del ricorso introduttivo volta alla "*riattivazione del servizio*".

Detta domanda non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

B) Nel merito.

Nel merito le domande dell'istante non risultano accoglibili e vanno rigettate per le seguenti motivazioni:

- **Sugli indennizzi come previsti da Delibere AGCOM.**

L'istante ha avanzato una richiesta di “indennizzi come previsti da Delibere AGCOM”. La domanda appare oltremodo generica: non avendo l'utente ulteriormente circostanziato e precisato i fatti oggetto di reclamo, ed essendo pertanto la situazione in oggetto genericamente dedotta, non si ritiene accoglibile così come formulata dall'odierno ricorrente.

- **Sull'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.**

L'istante, nella memoria difensiva del 24.09.2014, lamenta la mancata risposta al reclamo del 11.06.2014.

Ora si ritiene che la suddetta domanda volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo debba essere rigettata poiché non si rinviene agli atti del procedimento alcun documento riconducibile alla fattispecie del reclamo secondo la definizione dettata dall'art. 1, comma 1, lettera d) dell'all. A alla delibera 179/03/CSP, che definisce il reclamo come “l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto le modalità o i costi della prestazione erogata”.

E' pur vero che l'art. 8 della delibera sopracitata garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni telefoniche, tuttavia l'odierno istante non ha fornito prova della trasmissione del reclamo da cui ricavare un appiglio di prova, né può essere dedotta dalla schermata prodotta agli atti dall'operatore.

- **Sull'indennizzo per la disattivazione del servizio.**

Il ricorrente, nella propria memoria difensiva, esplicita espressamente una specifica richiesta di indennizzo per la disattivazione del servizio, richiamando un importo giornaliero pari a € 7,50 previsto dalla delibera 73/11/CONS.

A tal proposito il disservizio, secondo quanto lamentato dall'esponente nel ricorso introduttivo, sarebbe riconducibile al fatto che Sky in data 11.06.2014 avrebbe criptato il

canale 201 dedicandolo esclusivamente ai Mondiali di Calcio 2014 e non consentendone la visione se non dietro pagamento di una somma aggiuntiva pari a € 59,00. In particolare il ricorrente sostiene che al momento della stipula del contratto con Sky gli sarebbero state date ampie rassicurazioni sulla possibilità di avere accesso anche alle partite dei Mondiali di Calcio.

Nella memoria in atti l'operatore, richiamando la memoria del 01.07.2014 redatta nel corso della procedura d'urgenza ex art. 5 del Regolamento volto alla attivazione del servizio, dichiara che, a fronte di un contratto stipulato in data 29.08.2013, l'istante avesse aderito ad una promozione commerciale denominata FRIENDS&FAMILY e avesse scelto in quell'occasione, fra i vari possibili, il pacchetto Sky TV+Sport.

In particolare l'operatore ribadisce che il servizio di pay tv pattuito è sempre stato erogato in modo regolare, semplicemente reso disponibile nel periodo a cavallo fra il 9 giugno 2014 e il 13 luglio 2014 dal canale 202 anziché dal canale 201, **dedicato in esclusiva ai Mondiali di Calcio 2014 non rientranti nel pacchetto Sport incluso nella promozione sottoscritta dal ricorrente.**

Ora dalla disamina della documentazione prodotta agli atti sia dal ricorrente sia dall'operatore appare di tutta evidenza che la promozione FRIENDS&FAMILY oggetto del contratto intercorso fra le parti prevedeva come due distinti pacchetti quello Sky Sport e quello Sky Calcio e che quindi il pacchetto Calcio non poteva intendersi incluso nel pacchetto Sport. E' vero che l'odierno istante sottolinea in più occasioni di essere stato rassicurato verbalmente sul fatto di poter avere accesso anche alle partite trasmesse in occasione dei Mondiali di Calcio, ma tale affermazione non risulta in alcun modo provata.

In assenza di tale elemento probatorio non è in effetti possibile procedere ad un accertamento, nel merito, con specifico riferimento alla domanda avanzata dall'istante.

Pertanto, anche alla luce di quanto dedotto e documentato dall'operatore, l'istanza dell'utente non può trovare accoglimento in questa sede.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, tenuto altresì conto che, non essendosi tenute udienze, l'istante non ha dovuto sopportare costi di trasferta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

- **il rigetto** dell'istanza presentata dal signor XXX BERTELLE', per i motivi sopra indicati, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX;

- **la compensazione** delle spese del procedimento.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci