

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 6/2015

DEFC.2015.X

Tit. 2012.1.10.21.950

del 14/05/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E SKY ITALIA X

La Responsabile del Servizio Corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo “*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato l’errata fatturazione rispetto a quanto previsto contrattualmente, la mancata trasparenza dell’agente commerciale e la ritardata risposta al reclamo, nei confronti della società Sky Italia X (di seguito Sky).

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

- di avere sottoscritto in data 29 ottobre 2011 un contratto con l’operatore Sky, per il tramite di un agente commerciale, avente ad oggetto un piano promozionale con canone mensile di euro 39,00;
- di avere ricevuto addebiti diversi da quanto pattuito ed in particolare: euro 41,52 per la fattura in scadenza il 28 novembre 2011, euro 100,08 per la fattura del 28 dicembre 2011 ed euro 88,40 per la fattura del 27 gennaio 2012;
- di avere chiamato il servizio clienti e di avere ricevuto conferma su un errore di fatturazione, con conseguente storno sulle successive fatture;
- di avere inviato un reclamo in data 14 maggio 2012, che veniva riscontrato tardivamente il 25 luglio 2012;
- di avere ricevuto un ulteriore storno di euro 49,40 per intervento tecnico;
- di avere saldato tutte le fatture nonostante le contestazioni.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) il rimborso dei crediti spettanti;
- b) un indennizzo per mancata trasparenza dell’agente commerciale, in quanto non ha menzionato i costi di installazione ulteriori rispetto all’offerta;



c) un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Sky, nella propria memoria, ha eccepito che il cliente, con il contratto sottoscritto il 29 ottobre 2011, ha richiesto anche "il servizio aggiuntivo ed accessorio di installazione con contestuale adeguamento dell'impianto (servizio "Pronto Sky") per l'utilizzo di un decoder MySkyHD, fornito da Sky in comodato d'uso gratuito unitamente alla Digital Key (sintonizzatore digitale), usufruendo di una promozione commerciale riservata ai nuovi clienti, che prevedeva: - il servizio di installazione e di adeguamento dell'impianto con decoder MySkyHD (servizio "Pronto Sky") al costo promozionale di euro 39,00 anziché di euro 144,10; - l'attivazione gratuita dei servizi, anziché al prezzo di listino; - l'attivazione della combinazione di pacchetti prescelta 3 Generi (Bambini + Documentari + Intrattenimento) + Cinema + Calcio al costo promozionale di euro 39,00 fino al 31/05/2012 anziché al prezzo di listino allora in vigore di euro 49,40; poi dal 1/6/2012 il canone al prezzo di listino in vigore.". L'operatore ha rilevato che nella fattura n. 210748165 di euro 41,52, riferita al periodo 30 ottobre 2011 - 30 novembre 2011, sono stati addebitati euro 2,52 per i due giorni di ottobre ed euro 39,00 per il mese di novembre 2011. Inoltre, Sky ha eccepito che: "In data 18/11/2011 il cliente ha chiesto di modificare la combinazione di pacchetti precedentemente scelta sostituendo il pacchetto Calcio con il pacchetto Sport. Tale variazione, che non comportava alcuna variazione di canone, avrebbe dovuto comportare lo storno dell'importo già fatturato e corrisposto per la vecchia combinazione dal 18 al 30 novembre 2011 e nuova fatturazione, per il medesimo periodo e con lo stesso importo del canone per la nuova combinazione di pacchetti che sarebbe risultato, pertanto, già corrisposto. In data 05/12/2011 è stata emessa la fattura n. 212821049 del 05/12/2011 di euro 100,08 comprensiva di: - euro 39,00 prezzo promozionale per il servizio Pronto Sky (installazione e adeguamento impianto); - euro 5,19 canone di abbonamento per la combinazione 3 Generi + Cinema + Calcio dal 14/11 al 18/11/12; - euro 16,89 canone di abbonamento per la combinazione 3 Generi + Cinema + Sport dal 18/11 al 30/11/12; - euro 39,00 canone di abbonamento per la combinazione 3 Generi + Cinema + Sport per il mese di dicembre 2012. In data 13/12/2011 il signor Capelli ha contattato il servizio clienti per segnalare dei disagi nella ricezione del segnale; successivamente alle verifiche effettuate telefonicamente è stato richiesto l'intervento di un tecnico Sky. In data 05/01/2012 è stata emessa la fattura n. 251034240 di euro 88,40 comprensiva di euro 39,00 per il canone di abbonamento del mese di gennaio 2012 + euro €49,40 per l'intervento del tecnico avvenuto in data 16/12/2011.". Il 16 febbraio 2012 Capelli contattava il servizio clienti e contestava: euro 39,00 per il servizio di installazione (Pronto Sky) in quanto, a suo avviso, sarebbe stato gratuito; l'importo richiesto dal 14 novembre 2011 al 30 novembre 2011 già corrisposto con la fattura di novembre; l'importo di euro 49,40 per l'intervento del tecnico avvenuto il 16 dicembre 2011. A fronte di tale contestazione, Sky



ha provveduto a: “stornare l’importo di euro 22,08 relativo al periodo dal 14/11/2011 al 30/11/2011 erroneamente fatturato per un disguido del sistema informatico... Il suddetto storno ha creato un credito di pari importo che è stato utilizzato a parziale copertura della fattura n. 253075037 del 05/03/2012 per la quale è stata addebitata la somma residua di euro 16,92. A seguito della presentazione del reclamo del 14 maggio 2011, Sky stornava bonariamente l’importo di euro 49,40 richiesto per l’intervento tecnico ed utilizzava il credito di pari importo per saldare la fattura del 05/08/2012 di euro 49,40 relativa al canone di abbonamento per il mese di agosto 2012. L’operatore ha rilevato che: “In data 25/07/2012 Sky ha provveduto, inoltre, ad inviare un riscontro scritto al cliente e all’associazione consumatori per informarli della gestione effettuata confermando, tuttavia, la correttezza dell’importo richiesto per il servizio Pronto Sky di euro 39,00.”. Sky conclude dando atto della regolarità contabile dell’istante.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- 1) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, a fronte degli storni effettuati dall’operatore, come si evince dalla memoria dello stesso, l’unico importo rispetto al quale occorre valutare la legittimità è quello corrispondente all’addebito di euro 39,00 per il servizio Pronto Sky. Ad avviso dell’istante, infatti, tale importo non sarebbe dovuto in quanto l’agente commerciale non avrebbe menzionato i costi di installazione ulteriori rispetto all’offerta. Diversamente, secondo quanto affermato da Sky, tale importo sarebbe correttamente applicato. Al fine di dirimere la questione, è opportuno verificare quanto riportato nel contratto sottoscritto tra le parti in data 29 ottobre 2011. Al riguardo, si rileva che nella parte relativa al “Tipo installazione” risulta barrata la voce “STANDARD” e non la specifica voce “IMPIANTO DA ADEGUARE”. Ciò induce a non ritenere accoglibile l’eccezione avanzata da Sky secondo cui l’istante ha richiesto anche il servizio aggiuntivo ed accessorio di installazione con contestuale adeguamento dell’impianto (servizio “Pronto Sky”) per l’utilizzo di un decoder MySkyHD. Ed infatti, anche se dal contratto risulta che il servizio richiesto è il MySkyHD, non risulta barrata la voce “IMPIANTO DA ADEGUARE”, ma la voce “STANDARD”. Pertanto, si ritiene che l’utente abbia diritto al rimborso della somma di euro 39,00, erroneamente addebitata per il servizio aggiuntivo ed accessorio di installazione con contestuale adeguamento dell’impianto (servizio “Pronto Sky”). Alla luce di ciò, dunque, tale addebito si configura quale errata applicazione



contrattuale, che comporta il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata trasparenza dell'agente commerciale.

- 2) La domanda b) è da accogliere. Dall'istruttoria è emerso che in data 14 maggio 2012 l'utente inviava un reclamo al numero fax indicato dall'art. 8.1 della Carta dei servizi di Sky. Il reclamo in questione è stato riscontrato dall'operatore in data 25 luglio 2012. Tale data risulta confermata da entrambe le parti coinvolte. Pertanto, considerato che l'art. 8.2 della Carta dei servizi di Sky prevede un termine di 30 giorni per la risposta ai reclami, si individua un ritardo di 41 giorni, cioè dal 15 giugno 2012 al 25 luglio 2012. Alla luce di ciò, in applicazione di quanto previsto dall'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo per ritardata risposta al reclamo pari ad euro 41,00 (1,00 euro X 41 giorni).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 39,00 (trentanove/00), a titolo di rimborso dei costi di installazione, per i motivi di cui al punto 1);
  - II. euro 41,00 (quarantuno/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, per i motivi di cui al punto 2).
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini

