



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0007489/I

Trento, 18/05/2015



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 4

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/SKY ITALIA YYY

Il giorno 18 maggio 2015
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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";

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

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 e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXX presentata in data 27 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 27 novembre 2014 il signor XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 17897, col quale si doleva nei confronti di SKY ITALIA YYY, da qui in poi semplicemente SKY, per le sotto meglio dettagliate problematiche.:

- a. L'istante in data 30 gennaio 2007 ha sottoscritto una richiesta di abbonamento con l'operatore Sky Italia s.r.l. denominato "*pacchetto Mondo Sky*";
- b. L'utente lamenta come, a far data dal 1 gennaio 2014, l'operatore con decisione unilaterale abbia soppresso dall'abbonamento alcuni canali della linea 4, tra cui in particolare quelli denominati: "*Marco Polo*", "*Alice*" e "*Leonardo*";
- c. Tali canali, a detta dell'utente, erano tra quelli che lo avevano determinato alla stipula di quel tipo di contratto, in particolare il canale "*Marco Polo*";
- d. Tutti i canali menzionati risultano, a detta dell'utente, trasferiti sul canale digitale gratuito;
- e. Con lettere del 9 gennaio 2014 e 15 maggio 2014 l'utente richiedeva a Sky la riduzione del canone per il mancato servizio, senza ottenere risposta alcuna.

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

- a) In via principale la riduzione del canone per i servizi non resi;
- b) In via alternativa la compensazione con altri diversi servizi.

2. La posizione dell'operatore

In primo livello, a seguito di regolare convocazione con nota di questo Comitato prot. n. 11937 di data 4 settembre 2014 per l'udienza del giorno 16 ottobre 2014, Sky Italia s.r.l. non si presentava e nel seguito, con l'avvio di procedimento della definizione GU14, non produceva alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la cessazione dei servizi relativi alla trasmissione dei canali "Marco Polo", "Alice" e "Leonardo", può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi:

come precisato dall'articolo 6.2 delle Condizioni Generali di abbonamento ai servizi Sky: *"Sky potrà interrompere la distribuzione di alcuni programmi, modificare o ridurre il numero di ore di trasmissione di ciascun canale e interrompere la visione di qualunque canale che sia parte del Servizio scelto dall'Abbonato. In caso di interruzione di un canale, l'Abbonato che usufruisce di un Servizio in cui è compreso tale canale, sarà informato di tale interruzione con adeguata comunicazione e Sky avrà facoltà di sostituire tale canale"*.

Alla luce di tali premesse, l'interruzione, per quanto nella facoltà dell'operatore, è da ritenersi illegittima in quanto dagli elementi agli atti non risulta che Sky Italia s.r.l. abbia dato tempestiva e doverosa comunicazione all'utente dei propri intendimenti.

Sul punto l'operatore nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso da questo Comitato con propria nota di avvio del procedimento di data 5 dicembre 2014. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui *"fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*.

Per quanto esposto si ritiene congruo riconoscere all'utente un indennizzo di complessivi euro 278,00 (duecentosettantotto/00) per l'interruzione parziale del servizio pattuito, calcolata sulla meta del canone dovuto per la durata annuale del contratto, somma che si ritiene equa e proporzionale rispetto al disagio subito dall'utente.

* * *

E' pacifico inoltre che i reclami inviati dall'utente con fax del 9 gennaio e Pec del 15 maggio 2014 sono stati ritualmente ricevuti da Sky.

Si rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 9.2 della Carta Servizi Sky), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 30 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti

in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Pertanto, anche in considerazione del comportamento tenuto da Sky Italia che ha omesso qualsiasi comunicazione difensiva nel corso del presente procedimento, la società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di complessivi euro 150,00 (cento/00) per la ritardata risposta ai reclami, somma che si ritiene equa e proporzionale rispetto al disagio subito dall'utente.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza del signor XXX nei confronti della società SKY ITALIA YYY.
2. La società SKY ITALIA YYY 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 278,00 (*duecentosettantotto/00*) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei canali previsti contrattualmente;
 - ii. euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società SKY ITALIA YYY è tenuta, altresì, a comunicare a questo Comitato provinciale per le Comunicazioni l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -