DELIBERA N. 114/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VICINO /SKY ITALIA S.R.L.
(GU14/1367/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 giugno 2018;

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*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 recante "*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 (Testo coordinato con le modifiche approvate con la delibera n. 73/11/CONS)*";

VISTA l'istanza del Sig.Vicino, del 19 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n.15907***, lamenta l'indebita pretesa di pagamento da parte di Sky Italia S.r.l.

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

a. al Sig. Vicino è pervenuta da parte di Sky Italia S.r.l. una richiesta di pagamento, dell'importo di euro 3.478,83, "*senza motivo*";

b. in seguito, gli è stata recapitata "*una lettera della Serefin ove mi veniva proposto il pagamento di euro 1.750,00*";

c. l'utente, mediante bonifico, ha corrisposto euro 1.000,00 e, successivamente, gli è stato richiesto il pagamento di ulteriori euro 2.478,83;

d. in data 4 maggio 2017 ha reclamato formalmente, senza tuttavia ottenere riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. l'annullamento dell'intera pretesa creditoria e decadimento della relativa proposta transattiva;

ii. la restituzione della somma pagata;

iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che l'utente, in data 9 febbraio 2016, ha sottoscritto un contratto di abbonamento per locali pubblici. L'operatore ha quindi attivato i servizi il 10 febbraio 2016; tuttavia il Sig. Vicino non ha provveduto al pagamento di alcuna delle fatture emesse (n. 251569041 di euro 510,69 del 1 marzo 2016; n. 253142083 di euro 159,38 del 5 aprile 2016), pertanto la Società ha dapprima sospeso il servizio e poi, in data 31 maggio 2016, ha risolto il contratto, ai sensi dell'articolo 7, let. c, delle Condizioni Generali di Contratto.

Il 5 agosto 2016 l'operatore ha emesso la fattura n. 256451554 di euro 2.808,76, "*relativa al canone di abbonamento del mese di Maggio 2016 oltre all' importo, a titolo di penale per la risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 10.2 delle Condizioni Generali di Abbonamento, le spese di recupero crediti e la penale per mancata restituzione decoder HD, concesso in comodato d' uso gratuito*".

In seguito, per il tramite di una società di recupero crediti, al fine di definire bonariamente la controversia, Sky Italia S.r.l. si è dichiarata disponibile ad "*accettare il pagamento di € 1.750,00 in tre rate, a saldo e stralcio della maggior pretesa; inviando*

all'uopo, in data 17/09/2016, una proposta transattiva. Il Signor Vicino, pur non sottoscrivendo tale proposta, ha di fatto, in parte, adempiuto a quanto in essa previsto, provvedendo ai seguiti pagamenti: in data 4/10/2016 con bollettino postale ha corrisposto €250; in data 16/11/2016 con bonifico ha pagato €250; in data 14/12/2016 con bonifico ha pagato €500, per un totale di € 1.000,00". A fronte del mancato pagamento dell'importo di euro 750,00, quale importo residuo mancante, in data 10 aprile 2017 la Società ha richiesto l'importo residuo di euro 2.478,00.

Infine, l'operatore ha segnalato che l'unica comunicazione pervenuta dal Sig. Vicino risale al 4 maggio 2017, quasi un anno dopo la risoluzione del contratto, in cui l'utente dichiarava erroneamente di aver corrisposto euro 1.250,00 anziché euro 1.000,00 e genericamente riteneva illegittima la pretesa creditoria.

Da ultimo, Sky Italia S.r.l., in via transattiva, al solo fine di definire bonariamente la controversia ha avanzato una proposta che l'istante non ha però accettato.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta *sub* i. può trovare accoglimento limitatamente all'importo addebitato nella fattura n. 256451554 del 5 agosto 2016 a titolo di "*penale risoluzione anticipata del contratto*", nella misura di euro 2.469,36.

In particolare, il credito vantato dall'operatore nei confronti dell'istante è relativo agli importi addebitati, rispettivamente, nelle fatture n. 251569041 del 1 marzo 2016 (euro 510,69); n. 253142083 del 5 aprile 2016 (euro 159,38) e n. 256451554 del 5 agosto 2016 (euro 2.808,76). I costi fatturati nei documenti contabili n. 251569041 del 1 marzo 2016 (euro 510,69) e n. 253142083 del 5 aprile 2016 (euro 159,38) non possono essere stornati in quanto l'utente non ha dimostrato la sussistenza di pattuizioni economiche-tariffarie diverse da quelle fatturate e prospettate dall'operatore in memorie, tantomeno risulta abbia tempestivamente contestato le predette fatture. Viceversa, l'importo addebitato nel documento contabile n. 256451554 del 5 agosto 2016 a titolo di "*penale risoluzione anticipata del contratto*", nella misura di euro 2.469,36, si ritiene non dovuto, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani). La citata normativa, infatti, sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Nel caso di specie, Sky Italia S.r.l. non ha giustificato tali costi dando evidenza delle spese sostenute nell'ambito delle operazioni di disattivazione, pertanto si ritiene che i relativi importi non siano dovuti. In proposito, al fine di evidenziare l'orientamento del legislatore sull'argomento, si ritiene opportuno richiamare la recente Legge n. 124/17, che ha modificato il testo dell'articolo 1 del decreto Bersani, secondo cui "*In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per*

dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica."

Inoltre, fermo restando che l'accordo transattivo che l'operatore richiama in memorie non risulta sottoscritto dall'istante, pertanto non può ritenersi accettato, tantomeno i pagamenti effettuati possono implicitamente imputarsi alla predetta proposta transattiva, la richiesta *sub* ii. non può essere accolta atteso che, a fronte dell'importo complessivo che l'utente avrebbe dovuto corrispondere alla Società, pari ad euro 1.047,09 (di cui euro 510,69 in virtù della fattura n. 251569041 del 1 marzo 2016; euro 159,38 in virtù della fattura n. 253142083 del 5 aprile 2016 ed euro 339,40 quale importo residuo dovuto relativo alla fattura n. 256451554 del 5 agosto 2016), il Sig. Vicino ha versato, incontestatamente, solo euro 1.000,00 (mille/00).

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* iii., in quanto non si ritiene che la comunicazione inviata dall'utente in data 4 maggio 2017 possa qualificarsi quale reclamo, ai sensi del disposto di cui alla delibera n. 179/03/CSP.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig.Vicino nei confronti della società Sky Italia S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia S.r.l., oltre a riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare l'importo di euro 2.469,36 (duemilaquattrocentosessantanove/36), fatturato indebitamente nel documento contabile n. 256451554 del 5 agosto 2016.
3. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

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* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi