DELIBERA n. 129/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LOMBARDO / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 1400/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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 "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza del Sig. Lombardo, del 22 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Lombardo lamenta la mancata attivazione del servizio da parte di Sky Italia S.r.l.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il Sig. Lombardo ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, in data 7 febbraio 2015, ha stipulato un contratto di abbonamento ai servizi Sky&Fastweb, denominato "Home Pack";

b. per effetto del predetto contratto Fastweb S.p.A. ha attivato i servizi di competenza, mentre Sky Italia S.r.l. non ha mai provveduto all'attivazione dei servizi di *Pay-tv*;

c. nonostante i numerosi reclami al Servizio clienti dell'operatore e un'istanza di provvedimento temporaneo, Sky Italia S.r.l. non ha mai dato esecuzione al contratto concluso con l'istante.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

i. il riconoscimento di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio "Sky TV" e di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio "My Sky";

ii. il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. il riconoscimento di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale e mancato rispetto degli oneri informativi;

iv. l'annullamento delle morosità pendenti;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la richiesta di abbonamento del Sig. Lombardo è stata annullata. In particolare, all'esito delle verifiche effettuate, è emerso che le coordinate bancarie indicate dall'utente nel contratto erano le stesse che erano state fornite per l'attivazione di un altro contratto, intestato a Firuccia che era cessato proprio perché la modalità di pagamento prescelta (cioè la domiciliazione sul medesimo conto corrente postale indicato nel contratto sottoscritto dal Sig. Lombardo) non era andata a buon fine, a causa del diniego espresso da parte dell'Istituto di credito. A fronte di ciò, l'operatore ha addotto di aver richiesto all'utente "*l'invio del modulo di richiesta timbrato dall'ufficio postale per autorizzare la domiciliazione bancaria – unitamente alla copia del documento di identità attestante la titolarità del conto corrente*", documentazione che il Sig. Lombardo, tuttavia, non ha fornito. Pertanto, ai sensi dell'articolo 2.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento, il gestore ha annullato il contratto, dandone comunicazione all'utente in data 1 marzo 2015.

Infine, premesso che la società ha dichiarato di non aver mai emesso fattura nei confronti del Sig. Lombardo, in merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo il gestore ha addotto che "*nel corso dei contatti telefonici con il servizio clienti (nelle date del 20/3/2015, 26/03/2015, 17/04/2015, 30/04/2015, 01/06/2015) sono state fornite al Sig. Lombardo tutte le informazioni richieste dall'utente.*"

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.

All'esito degli approfondimenti condotti dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, è emerso che "*la richiesta di autorizzazione all'addebito sul conto corrente postale n.001018645893 cod. ABI 07601 in relazione al contratto 15221309 intestato alla Sig.ra Firuccia*" è stata negata dall'Istituto di Credito con la seguente motivazione: "*il sottoscrittore del contratto non può trarre sul conto corrente indicato*". Tuttavia, posto che nel caso dedotto in controversia il sottoscrittore del contratto è soggetto diverso dalla Sig.ra Firuccia, non si ritiene che il diniego opposto dall'Istituto di credito alla richiesta di autorizzazione all'addebito in riferimento ad altro e diverso rapporto contrattuale possa legittimare il rifiuto dell'operatore a contrarre con il Sig. Lombardo, ai sensi dell'articolo 2.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

L'operatore, peraltro, adduce ma non prova di aver richiesto all'istante "*l'invio del modulo di richiesta timbrato dall'ufficio postale per autorizzare la domiciliazione bancaria – unitamente alla copia del documento di identità attestante la titolarità del conto corrente*", pertanto non è accertato che l'utente non abbia posto in essere tutte le attività che gli competevano al fine di ottenere l'attivazione del servizio. In relazione a tanto, non essendo dimostrato il concorso del fatto colposo del creditore, di cui all'articolo 1227 del codice civile, si ritiene che la società debitrice della prestazione sia responsabile dell'inadempimento dell'obbligazione contrattuale. Pertanto, attesto che Sky Italia S.r.l. neanche in ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM competente ha dimostrato la sussistenza, nel caso di specie, del "*giustificato motivo*" che, ai sensi del richiamato articolo 2.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento, avrebbe legittimato il diritto di rifiutare la richiesta di Abbonamento, si ritiene che l'utente, per la mancata attivazione del servizio di *pay-tv* (Sky TV e My Sky), sia creditore dell'indennizzo unitario da inadempimento di cui all'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. Ciò stante, l'operatore è tenuto a corrispondere al Sig. Lombardo l'importo complessivo di euro 1.702,50 (millesettecentodue/50), in riferimento al periodo compreso dal 7 febbraio 2015 (data in cui l'utente ha sottoscritto il contratto) al 22 settembre 2015 (data in cui l'utente ha depositato l'istanza di definizione in Autorità), per un totale di 227 giorni.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, di cui al punto *ii.* In merito, premesso che i reclami risultano essere stati formulati a mezzo del *call center*, è in *re ipsa* che l'utente ha avuto un riscontro dall'operatore, seppure verbale, indipendentemente dall'esito dello stesso.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo di cui al punto *iii.* in quanto, a prescindere dal fatto che il *Regolamento* sugli indennizzi non contempla alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile a tale fattispecie, nel caso di cui si discute non si riscontra alcuna violazione, da parte dell'operatore, degli oneri informativi ovvero degli obblighi di trasparenza contrattuale.

Anche la richiesta di cui al punto *iv.* non può trovare accoglimento rilevato che dalla documentazione in atti, suffragata dalla dichiarazione dell'operatore in memorie, Sky Italia S.r.l. non ha mai emesso fattura nei confronti del Sig. Lombardo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Lombardo per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 1.702,50 (millesettecentodue/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata attivazione del servizio.

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, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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