

DELIBERA N. 222/10/CONS

Definizione della controversia
XXX / Sky Italia s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del 20 maggio 2010;

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'articolo 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 l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 334/03/CONS, recante "Disposizioni procedurali relative alla risoluzione delle controversie attribuite all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi della decisione della Commissione europea COMP/M.2876 del 2 aprile 2003 (Newscorp/Telepiù)";

VISTA la Delibera n.173/07/CONS recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 14 ottobre 2009 (prot. n. 0078629/09), con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l.;

VISTA la nota del 10 dicembre 2009 (prot. n. 92055/09), con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 gennaio 2010;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 12 gennaio 2010;

PRESO ATTO della mancata comparizione della società resistente nella suddetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXX, titolare del codice cliente n. xxxx, lamenta l'inesatta informativa resa dalla società Sky Italia S.r.l. in merito alle condizioni economiche della promozione denominata "MySky" e l'addebito in fattura del relativo costo di attivazione.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. nel mese di aprile 2008 il sig. XXX veniva contattato da un operatore Sky che proponeva l'attivazione dell'offerta denominata "MySky";

ii. nell'illustrare le caratteristiche economiche l'operatore specificava che l'attivazione dell'offerta, gratuita per i primi due mesi, avrebbe comportato, in caso di conferma al termine della promozione, il pagamento del solo canone mensile;

iii. con la fattura n. 358408337 emessa in data 5 settembre 2008 l'istante accertava, diversamente da quanto precedentemente descritto, l'addebito della somma di euro 99,00 a titolo di "*adeguamento impianto MySky fine prova*";

iv. il sig. XXX provvedeva alla contestazione del suddetto importo a mezzo e-mail e raccomandata A/R, senza ricevere alcun riscontro da parte della società resistente;

v. contestualmente alla risoluzione del contratto veniva richiesto anche il rimborso della somma contestata, indebitamente percepita dalla società Sky Italia S.r.l.;

Per quanto sopra esposto il sig. XXX chiede di obbligare la società Sky Italia S.r.l. al rimborso della somma pari ad euro 99,00 oggetto di disconoscimento, alla corresponsione di un equo indennizzo per la mancata risposta agli innumerevoli reclami ed in particolare a quello del 21 novembre 2008, alla liquidazione del danno subito nonché al rimborso delle spese procedurali.

II. Motivi della decisione.

Preliminarmente è opportuno specificare che l'istanza di risarcimento formulata dal sig. XXX non può trovare accoglimento in tal sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "*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", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Tanto premesso, dalla documentazione disponibile in atti e dalle dichiarazioni fornite nel corso dell'audizione, va ritenuta fondata la richiesta di rimborso degli importi addebitati come "*adeguamento impianto fine prova*" nel conto n.xxxx. In particolare l'istante lamenta l'inesatta informativa resa dalla società Sky Italia S.r.l. la quale, nel corso della promozione commerciale, non ha specificato che l'attivazione dell'offerta denominata "*MySky*" avrebbe comportato, all'esito del periodo di gratuità, l'addebito della somma di euro 99,00.

In merito la società Sky Italia S.r.l. non ha mai fornito riscontro; in fase di reclamo, a fronte degli innumerevoli contatti e solleciti del cliente, si limita a comunicare, con e-mail del 25 settembre 2008, che "*la richiesta di storno non è stata accolta*", senza specificare le ragioni ostative all'accoglimento della richiesta di rimborso degli importi non riconosciuti. Inoltre nel corso della procedura *de qua* l'operatore non ha prodotto alcuna memoria difensiva o documentazione probatoria idonea ad eccepire l'infondatezza delle dichiarazioni rese dalla parte istante.

Deve trovare, altresì, accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21 novembre 2008, inoltrato alla società resistente a mezzo raccomandata A/R ed avente ad oggetto la richiesta di rimborso di euro 99,00 per l'attivazione dell'offerta "*MySky*". L'istante ha più volte sollecitato la società per un riscontro, l'ultimo in data 20 luglio 2009 quando viene contestualmente richiesta anche la disattivazione del servizio. Solo in data 27 novembre 2009, nelle more della procedura di definizione, la società Sky Italia S.r.l., pur avendo precedentemente confermato la regolarità degli importi addebitati, ha provveduto ad inviare al cliente un assegno circolare di importo pari ad euro 99,00 a titolo di "*rimborso sorte capitale*". Dunque l'effettiva gestione del cliente avviene solamente in data 28 novembre 2009 ovvero quando la società dispone il rimborso della somma contestata ed oggetto del reclamo del 21 novembre 2008. In considerazione di ciò, può ritenersi che l'operatore non ha provveduto ad una gestione tempestiva del reclamo, fornendo un riscontro effettivo il 28 novembre 2009, con un ritardo di 341 giorni (371 giorni decurtati dei 30 giorni di cui all'articolo 8.2 della Carta dei Servizi previsti per la gestione del reclamo); ritardo che, pertanto, giustifica la liquidazione di un congruo indennizzo ai sensi dell'articolo 12 della Carta dei Servizi Sky in forza del quale il cliente può richiedere un "*indennizzo per ogni giorno di ritardo pari ad un trentesimo dell'importo mensile dell'abbonamento, in relazione al Contratto di abbonamento sottoscritto, fino al massimo del costo di una mensilità dell'abbonamento*". Il computo dovrà necessariamente prescindere dai massimali previsti dal predetto articolo, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio.

CONSIDERATO che la società Sky Italia S.r.l. non ha fornito prova della correttezza delle informazioni fornite al sig. XXX in sede di contrattualizzazione e la regolarità degli addebiti oggetto di contestazione;

CONSIDERATO che la società Sky Italia S.r.l., nelle more della procedura di definizione, ha già provveduto al rimborso, mediante assegno bancario, della somma di euro 99,00;

RITENUTO, che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di Euro 200,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, considerato che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. Lazio ed ha presenziato all'udienza fissata per la discussione della controversia di fronte all'Autorità, oltre alle spese di trasporto documentate;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX la società Sky Italia S.r.l. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

i. euro 579,70, a titolo di indennizzo, computata moltiplicando l'importo di Euro 1,7, pari ad un trentesimo del canone mensile corrisposto dall'utente, per n. 341 giorni di ritardo per fornire adeguata risposta al reclamo intervenuto tra il 21 novembre 2008 ed il 20 luglio 2009;

ii. euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. la somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

La predetta Società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 9 del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Napoli, 20 maggio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Sebastiano Sortino

Enzo Savarese

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola