

commerciale di Campobasso. Nello specifico l'istante dichiara di aver sottoscritto un contratto di abbonamento ai servizi radiotelevisivi Sky (*cd. pacchetto Summer Box Sky*) al costo di 1 euro - per tre mesi + €.29,00 per l'acquisto del decoder che poi sarebbe rimasto di sua proprietà. Al termine dei tre mesi avrebbe potuto proseguire, modificare o recedere dal rapporto contrattuale. Successivamente invece Sky, gli addebita in fattura €.29,00 non per l'acquisto del decoder che è in comodato d'uso, ma come contributo di attivazione del servizio. Inoltre contesta l'erronea trascrizione, da parte dell'operatrice, sul contratto del proprio codice Iban che avrebbe causato disagi e disagi nei pagamenti delle competenze dovute.

Per tali motivi il 22/12/2009 formalizza un reclamo inviato a Sky tramite fax al quale non riceve mai risposta.

Riguardo all'iniziale contratto sottoscritto il 24/10/2009 si rileva che lo stesso non è mai stato disdetto dal Santoro nel termine dei 3 mesi-stabilito dall'offerta ma bensì solo il 1/4/2010.

A quest'ultima richiesta Sky risponde con nota del 22/4/2010 avvertendo il consumatore che trattandosi di rescissione anticipata del contratto, dovrà corrispondere la penale di €. 90,78. Per evitare ciò l'istante decide di continuare il rapporto con Sky con un nuovo abbonamento (*pacchetto calcio+ticket mondiali*) al prezzo di €. 19,00 mensili + la visione gratuita di *del pacchetto cinema* per 2 mesi.

Il 17/9/2010 il _____ invia nuova disdetta anticipata a Sky ma qualche giorno dopo recede proseguendo il rapporto contrattuale.

Il 12/7/2011 infine ha formulato ulteriore disdetta dell'abbonamento in essere il cui contratto si conclude definitivamente il 31 luglio 2011 con restituzione del decoder in suo possesso avvenuta il 26/9/2011.

Il 27/3/2012 ha esperito tentativo di conciliazione innanzi al Corecom con esito negativo.

Il 12/4/2012 presenta istanza di definizione (con mod.GU14) chiedendo: "*il rimborso di €. 90,78 corrisposto per recesso anticipato, €.820,00 di indennizzo per mancato riscontro al reclamo presentato, €.300,00 per rimborso spese dovute per comunicazioni inviate e pagamento fatture e per la condanna di Sky al pagamento delle spese di procedimento*".

Con nota prot.413/COM/12 del 16/4/2012 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia con invito a comparire all'udienza del 08/5/2012 ore 15,30 presso la propria sede.

In data 27/4/2012 Santoro presenta una memoria nella quale reitera nei confronti di Sky tutte le contestazioni innanzi esposte confermando la richiesta di indennizzi indicati sul mod. GU14.

Avverso tali addebiti Sky invia in data 2/5/2012, una memoria, nei termini, nella quale espone le proprie ragioni come segue:

a) _____ ha stipulato il 24/10/2009 un contratto di abbonamento per la visione di i programmi Sky (*promozione Summer box*) che prevedeva un canone di 49 (anziché €.168) ed il canone di attivazione di €. 29,00 che sarebbe stato addebitato in fattura. Per i primi 3 mesi il contratto poteva essere confermato, variato con altri pacchetti ovvero disdetto. Il 21/12/2009 il Santoro ha inviato un fax per confermare il proseguimento dell'abbonamento originario (del 23/10/2009) ma scegliendo un nuovo pacchetto al prezzo di 19,90/mese (*cd. pacchetto 3 Generi al Mondo*).

b) Con il reclamo del 29/12/2009 (inviato il 22/12/2009) l'istante ha contestato l'addebito in fattura di €.29,00 che secondo il cliente si riferiva all'acquisto del decoder. Dal contratto invece si rileva che tale importo ridotto di euro 20 rispetto al contributo normale, rappresenta il contributo (una tantum) di attivazione del servizio in quanto il decoder, come previsto dalle condizioni generali di abbonamento, viene concesso elusivamente in comodato d'uso a tutti.

c) _____ il 1/4/2010 invia una richiesta di recesso anticipato ma il 29 aprile contattato dal call center Sky, in luogo del recesso, aderisce ad altra offerta (*cd. pacchetto calcio+Ticket mondiali+ 2 mesi di visione cinema gratis*) al prezzo di €.19,00 ed il 30/4/2010 invia formale revoca di recesso via fax.

d) Riguardo al pagamento di €.90,78 quale penale prevista in caso di recesso anticipato, Sky specifica che a seguito del proseguimento dell'abbonamento la stessa non è stato più richiesta né versata dal sig. Santoro.

e) Il 17 settembre 2010 il cliente invia nuova comunicazione di recesso anticipato ma qualche giorno dopo, contattato da Sky, lo revoca fino a scadenza.

f) Infine con comunicazione del 12/7/2011 l'istante invia disdetta dell'abbonamento ed il 31/7/2011 il contratto si conclude e viene restituito anche il decoder il successivo 26/9/2012.

Sky alla luce di tali riscontri evidenzia che nessuna responsabilità è ascrivibile a suo carico e chiede il rigetto di tutte le richieste di indennizzo di parte avversa ritenendo di aver ben risposto ad ogni richiesta del cliente.

All'udienza di definizione del 8/5/2012, Sky non si presenta –senza alcuna motivazione- mentre è stato presente il che nel verbale ha confermato tutte le richieste avanzate nel mod. GU14 e nella successiva memoria del 27/4/2012.

Pertanto il procedimento è passato alla decisione del Corecom nei sensi che segue.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

L'utente lamenta in primis una carenza di informazioni ricevute dall'operatrice Sky con la quale ha materialmente sottoscritto il contratto che gli avrebbe proposto l'offerta al costo di 1 euro per tre mesi+ €.49,00 per l'acquisto del decoder.

Dall'esame del contratto stipulato il 28/10/2010 risulta invece che il doveva corrispondere un canone mensile promozionale di €. 29,00 (invece di €.56,00) oltre ad €.49,00 per contributo una tantum di attivazione del servizio pur se alla sottoscrizione ha versato €.1,00.

Riguardo al codice IBAN riportato sul contratto in modo erraneo, era onere del Santoro controllarne la correttezza di trascrizione prima di firmare lo stesso.

In merito alla richiesta di pagamento di €.90,78 a titolo di penale per recesso anticipato del contratto, si precisa in primo luogo che il sig. non ha mai corrisposto alla Sky tale importo in virtù del fatto che contratto è durato fino alla fine seppur novato con altre proposte come evidenziato in narrativa. Pertanto nulla è dovuto all'istante al riguardo.

Dunque le doglianze innanzi esaminate sono del tutto infondate e vanno rigettate.

Il reclamo invece, presentato il 22/12/2009 deve considerarsi valido e doveva essere definito da Sky entro gg. 30 dal ricevimento, ai sensi dell'art.8 comma 2 della propria Carta servizi.

In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami l'art.11 del Regolamento AGCOM approvato con delibera n.73 del/11/CONS stabilisce che se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità (AGCOM), è tenuto a corrispondere al cliente 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €.300,00".

Nella fattispecie Sky non ha mai fornito risposta al suddetto reclamo e pertanto deve corrispondere all'istante la somma di €. 300,00 (trecento) ai sensi della citata normativa, avendo l'utente atteso inutilmente oltre gg.365 decorrenti dal 25/7/2011.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, Sky non ha partecipato né all'udienza per il tentativo di conciliazione, né a quella di definizione della controversia fissata per il giorno 8/5/2012 ore 15,30 presso il Corecom Molise senza alcuna giustificazione.

L'istante, invece è stato presente in entrambi i procedimenti chiedendo il riconoscimento di quanto dedotto nella domanda iniziale.

Pertanto, considerato il comportamento tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare la sig.

integralmente le spese della procedura di conciliazione e di definizione nella misura di €.100,00 complessive.

Per tutto quanto sopra esposto

IL DIRETTORE DEL CORECOM MOLISE

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. _____ possa essere parzialmente accolta come da motivazione;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento,

DETERMINA

di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal sig. _____ a in data 12 aprile 2012 per i motivi in premessa come segue:

1) la richiesta di rimborso di €. 820,00 è rigettata;

2) La società Sky srl deve invece corrispondere all'utente, mediante assegno circolare o bonifico bancario/postale la somma di €.400,00, così distinta ed entro il termine di gg. 30 dalla notifica della presente determinazione:

- Euro 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentato dall'istante;

- Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese del procedimento;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

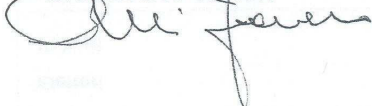
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione formata da 4 pagine è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Campobasso, 3 settembre 2012

Il Responsabile del Procedimento

dr. Francesco Colucci



IL DIRETTORE

Dott. Giuseppe Rossi

