

DELIBERA N. 15/13/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ FOSSELLA / SKY ITALIA ■

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013;

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";

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 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 03 Ottobre 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/575/2011, con cui il sig. ■ FOSSELLA (di seguito, per brevità, "sig. Fossella") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società SKY ITALIA ■ (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 26.10.2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti;

UDITE tutte le parti all'udienza del 27.06.2012;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso deducendo di essere contraente Sky (contratto n. 123 [REDACTED] attivato il 11.5.2010); il 1.3.2011 stipulava nuovo contratto (n. 131 [REDACTED]) tramite call center, usufruendo della convenzione a favore del personale dell'Esercito italiano (che prevedeva € 39,00 mensili anziché € 69,00 con Cinema+Sport+Calcio + altri 5 pacchetti, MySky HD, Sky Digital Key, Sky on Demand + 12 eventi Pay per View inclusi nel prezzo, da visionare 1 al mese) e, in pari data, provvedeva al pagamento della somma di € 29,00 per l'attivazione del servizio che, tuttavia, non veniva attivato; contattato il call center, che riferiva all'utente la mancanza di alcuni documenti, l'utente li inviava a Sky a mezzo fax il 9.3.2011 ed il 14.3.2011; l'utente dichiara altresì che aveva *"intenzione di avere 2 contratti (uno con la nuova promozione e quello vecchio per ancora 2/3 mesi al quale avrei fatto regolare disdetta prima del 11.5.2011)"*, ma la disdetta del precedente abbonamento (n. 123 [REDACTED]) non veniva accettata da Sky, in quanto inviata a mezzo email; la fattura del 5.3.2011, relativa al "vecchio" contratto n. 123 [REDACTED], recava addebiti *"di gran lunga superiori alle aspettative e per periodi errati"*; con mail del 18.3.2011 Sky informava l'utente dell'attivazione della promozione *"sul suo abbonamento Sky"*; l'utente chiedeva quindi a Sky quando e come gli sarebbero stati rimborsati i 29€ dallo stesso pagati in occasione dell'adesione al nuovo contratto; l'operatore del call center nuovamente contattato dall'utente, riferiva che la promozione era stata attivata sul vecchio contratto, a decorrere dal 11.2.2011; l'utente lamentava inoltre che la fattura di aprile 2011 addebitava la somma di € 39,00 per i nn. 12 eventi di "prima fila" che avrebbero dovuto essere gratuiti, mentre non recava il rimborso della somma di € 29,00 richiesto; il 2.5.2011 l'utente inviava reclamo a mezzo fax, chiedendo il rimborso di € 29,00 e la regolarizzazione amministrativa della propria posizione; Sky rispondeva con mail del 10.5.2011 con cui comunicava che *"la richiesta di storno non è stata accolta. Se desidera chiarimenti può contattarci al numero verde..."*; il 11.5.2011 l'utente si recava presso la sede Sky in Roma, Via Salaria, ove spiegava la propria situazione ad un'addetta (sig.ra V.) che, riscontrati gli errori lamentati dall'utente, riferiva che sarebbe stato contattato dal servizio amministrativo per la regolarizzazione, ma ciò non avveniva.

L'utente chiedeva pertanto il rimborso della somma di € 29,00 pagata il 1.3.2011 e il rimborso *"di tutti gli importi (€39,00) a maggiorazione fatturati erroneamente a partire dalla fattura del marzo 2011"*, indennizzo di € 1.000,00 per gli inadempimenti contrattuali, e le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dinanzi al Corecom Lazio si concludeva con esito negativo, stante la mancata comparizione di Sky all'udienza a tal fine fissata il giorno 30.9.2011.

b) Con successiva istanza di definizione (prot. LAZIO/D/575/2011) e memoria difensiva, l'utente si riportava a quanto già dedotto e richiesto in sede di tentativo di conciliazione.

c) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Sky confermava l'esistenza dell'abbonamento n. 123 [REDACTED] per 3 Channel Pack + 3 Sky Pack (Cinema+Sport+Calcio) al costo di € 60,00 mensili, e l'adesione dell'utente alla promozione 5 Channel Pack + 3 Sky Pack per gli appartenenti alla Guardia di Finanza ed ai Carabinieri al prezzo scontato di € 29,90 mensili anziché € 69,00; Sky effettuava pertanto la variazione del pacchetto, “*ma non ha potuto portare a termine l'adesione all'offerta richiesta in quanto il cliente faceva parte dell'Esercito Italiano, corpo non incluso tra quelli previsti dalla convenzione*”, “*a fronte della modifica del pacchetto di abbonamento è stato stornato dalla fattura già emessa il 5.2.2011 relativa al canone per il mese di febbraio l'importo di € 38,57 per il periodo dal 11.2.2011 al 28.2.2011, richiesto e già corrisposto per la combinazione precedentemente attiva. Il credito generato di pari importo è stato utilizzato a copertura parziale della fattura successiva del 5.3.2011 di € 113,35 relativa alla nuova combinazione per il periodo dal 11.2.2011 al 31.3.2011 e pertanto è stata addebitata la sola somma residua di € 74,78*”. Il 1.3.2011 l'utente aderiva ad altra promozione dedicata all'Esercito Italiano che prevedeva l'abbonamento al pacchetto Sky completo al costo di € 39,00 mensili per i primi 12 mesi + 12 eventi Pay per View da utilizzare 1 al mese; dal 2° anno uno sconto del 15% sul prezzo di listino in vigore per le combinazioni con almeno 3 Channel Pack + 2 Sky Pack, o lo sconto del 20% per le combinazioni di almeno 3 Channel Pack + 3 Sky Pack; “*in pari data la richiesta del cliente (identificata con il codice n. 131 [REDACTED]) è stata annullata, e quindi il contratto non si è perfezionato, in quanto la carta di credito fornita dal cliente risultava associata ad altri contratti Sky*” che, per tutelare il cliente da possibili frodi, chiedeva all'utente l'invio di ulteriore documentazione, che l'utente inviava il 9.3.2011; in data 14.3.2011 “*la suddetta promozione, risultando annullata la richiesta del nuovo abbonamento, è stata attribuita al contratto già attivo n. 123 [REDACTED] con validità 1.4.2011*”; l'utente veniva informato di tale soluzione con mail del 18.3.2011; a decorrere dal mese di aprile Sky addebitava correttamente l'importo di € 39,00 mensili; “*solo nella fattura del 5.4.2011 l'importo richiesto (€ 39,00) veniva attribuito alla promozione 12 Eventi Prima Fila scontando totalmente il canone di abbonamento mensile*”. Sky concludeva affermando che “provvederà a rimborsare l'importo di € 29,00 corrisposti al momento dell'adesione della nuova richiesta di abbonamento n. 131 [REDACTED] effettuata sul sito ma mai attivata in quanto subito annullata ed a stornare la somma di € 14,78 pari alla differenza di importo fatturato per il periodo 11.2.2011-31.3.2011 tra il pacchetto completo (5+3) e quello precedentemente attivo (3+3).

d) L'utente non depositava replica e, all'udienza di discussione del 27.6.2012, in assenza di Sky – convocata ma non comparsa - Il Legale Istruttore rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

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 ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito.

La controversia verte sull'asserito inadempimento di Sky al contratto n. 131 [REDACTED] del 1.3.2011, e sulle conseguenti domande di pagamento di un indennizzo, di rimborso del contributo di attivazione e delle somme non conformi alla promozione.

Riassumendo i termini della controversia per come prospettati e documentati, l'utente - abbonato Sky con contratto n. 123 [REDACTED] – aderiva alla promozione per gli appartenenti all'Esercito Italiano chiedendo l'attivazione di un nuovo contratto (n. 131 [REDACTED]) presso il medesimo indirizzo ove era già attivo l'altro abbonamento, con il dichiarato intento di recedere dal primo contratto non appena questo fosse venuto a scadenza naturale (11.5.2011).

Sky non ha attivato un nuovo contratto, ma ha attivato la promozione sul vecchio contratto – con validità dal 1.4.2011 - informando di ciò l'utente con e mail del 18.3.2011, e tramite call center come riferito dall'utente; a fronte di tale variazione del contratto preesistente (che prevedeva, oltre all'applicazione della promozione, anche un upgrade del pacchetto, da 3 Channel Pack + 3 Sky Pack al costo di 60€ mensili, al pacchetto Sky completo al costo di € 39,00 mensili per i primi 12 mesi + 12 eventi Pay per View da utilizzare 1 al mese) l'utente ha chiesto il rimborso della somma di € 29,00 pagata il 1.3.2011 per l'attivazione del 2° contratto e la regolarizzazione della propria posizione contabile/ammnistrativa che doveva prevedere l'addebito della somma di € 39,00 a decorrere dal 14.3.2011.

Per valutare le domande di rimborso, occorre considerare che, sino al 31.3.2011 l'abbonamento prevedeva invece 3 Channel Pack + 3 Sky Pack al costo di € 60,00 mensili; a decorrere dal 1.4.2011 l'abbonamento n. 123 [REDACTED] (il “vecchio” abbonamento) comprendeva il pacchetto Sky completo + 12 eventi Pay per View da utilizzare 1 al mese, al costo di € 39,00 mensili (per i primi 12 mesi); del tutto sfornito di prova, e quindi irrilevante, è l'assunto di Sky secondo cui l'utente avrebbe in un primo momento aderito ad altra promozione (5 Channel Pack + 3 Sky Pack) per gli appartenenti alla Guardia di Finanza ed ai Carabinieri al prezzo scontato di € 29,90 mensili anziché € 69,00, che avrebbe generato le variazioni contabili in fattura.

Analizzando le fatture emesse da Sky sul contratto n. 123 [REDACTED] nel periodo di riferimento, si ha che:

- Fattura del 5.2.2011 di € 60,00 (periodo 1-28.2.2011), corretta in relazione all'importo ed al periodo di riferimento;
- Fattura ([REDACTED]) del 5.3.2011 di € 74,78 (periodo 11.2-28.2.2011 ad € 44,35; dal 1 al 31.3.2011 ad € 69,00; stornata la somma di € 38,57 con nota di credito del 5.3.2011 su fatt. del 5.2.2011); tale fattura avrebbe dovuto essere emessa per € 60,00, non essendo ancora attiva la promozione, e pertanto deve essere disposto il rimborso della somma di € 14,78;
- Fattura ([REDACTED]) del 5.4.2011 di € 39,00 (periodo dal 1 al 30.4.2011 ad € 69,00, contestualmente integralmente stornati a titolo di “sconto abbonamento Sky”; promozione 12

eventi ppv nel periodo 15.3.2011 ad € 39,00): l'importo della fattura è corretto, trovando applicazione la promozione, ma le voci di addebito sono sbagliate (12 eventi ppv), poiché avrebbe dovuto essere “*Mondo+Cinema+Sport+Calcio € 69,00; sconto abbonamento Sky per 12 mesi € 30,00*” come le fatture successive; l'utente, infatti, alla data del 30.4.2011 – ove anche avesse visionato 1 evento ppv (conformemente alla promozione, che consente 1 evento ppv gratuito al mese) – avrebbe ancora diritto a visionarne altri 11 nei successivi 11 mesi, 1 al mese: addebitando tutti e 12 gli eventi nel solo mese di aprile, qualunque evento ppv eventualmente successivamente visionato, non sarebbe più stato compreso nella promozione e, dunque, il relativo importo addebitato all'utente. Occorre pertanto che Sky provveda alla rimissione della fattura n. [REDACTED] del 5.4.2011 di € 39,00 (già pagata dall'utente), con l'indicazione della causale “*Mondo+Cinema+Sport+Calcio € 69,00; sconto abbonamento Sky per 12 mesi € 30,00*” per il periodo 1-30.4.2011.

A decorrere dalla fattura del 5.5.2011 non si rilevano irregolarità (addebiti per € 39,00 mensili, conformi alla promozione in corso).

Sky ha inoltre emesso la fattura n. [REDACTED] del 5.4.2011 sul contratto n. 131 [REDACTED], per € 0,00 (causale: anticipo abbonamento) relativa allo storno dell'anticipo pagato di € 29,00 di cui deve essere disposto il rimborso in favore dell'utente.

Deve inoltre essere disposta la regolarizzazione contabile e amministrativa dell'utente, titolare del solo contratto n. 123 [REDACTED], con definitiva cessazione del contratto n. 131 [REDACTED] mai attivato.

Quanto all'indennizzo richiesto dall'utente per la mancata attivazione del contratto n.131 [REDACTED], la domanda può trovare accoglimento essendo la circostanza esplicitamente ammessa dal gestore che riferisce di aver comunque annullato la richiesta del nuovo abbonamento, nonostante avesse ottenuto dall'utente in data 9.3.2011, la documentazione integrativa all'uopo richiesta per sanare la sua posizione contrattuale e contabile, attribuendo dunque del tutto arbitrariamente la promozione al vecchio contratto.

Ai fini del calcolo del periodo indennizzabile, assunto quale *dies a quo* la stipula del nuovo abbonamento (1.3.2011), valga quale *dies ad quem* l'11.5.2011, data indicata dall'utente quale scadenza naturale del contratto già attivo e fino alla quale egli aveva interesse a mantenere attivi due abbonamenti anziché uno, per un totale di 69 giorni, già al netto delle 48 h previste per l'attivazione, come da Carta Servizi Sky.

Si riconosce pertanto all'utente, ai sensi dell'art. 2 e 3, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera Indennizzi, n.73/11/CONS, l'importo di Euro 517,5 (cinquecento diciassette/50) quale indennizzo per la mancata attivazione dell'abbonamento n.131 [REDACTED]

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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle

ammissioni del gestore con le difese svolte, nonché della mancata partecipazione dello stesso alle udienze in entrambi i procedimenti, conciliativo e definitorio, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** * ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. [REDACTED] FOSSELLA nei confronti dell'operatore SKY ITALIA [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00) quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED] FOSSELLA in data 03.10.2011.

La società SKY ITALIA [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore del sig. [REDACTED] FOSSELLA, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 14,78= (quattordici/78=) a titolo di rimborso sulla fattura n. [REDACTED] del 5.3.2011, oltre ad interessi legali dal 28.3.2011 (data del pagamento);
- b) Euro 29,00= (ventinove/00=) a titolo di rimborso sulla fattura n. n. [REDACTED] del 5.4.2011, oltre ad interessi legali dal 1.3.2011 (data del pagamento);
- c) Euro 517,50=(cinquecento diciassette/50) a titolo di indennizzo da mancata attivazione del contratto oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società SKY ITALIA [REDACTED] è inoltre tenuta a disporre la regolarizzazione contabile dell'utente mediante definitiva chiusura del contratto n. 131 [REDACTED] mai attivato, nonché mediante rimissione della fattura n. [REDACTED] del 5.4.2011 di € 39,00 (già pagata dall'utente), con l'indicazione della

causale "Mondo+Cinema+Sport+Calcio € 69,00; sconto abbonamento Sky per 12 mesi € 30,00" per il periodo 1-30.4.2011 relativamente al contratto attivo n. █.

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 delibera 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. l.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 delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma,14 Febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto