



Regione Toscana

corecom

comitato regionale
per le comunicazioni

DETERMINAZIONE n. 1 del 27 gennaio 2014

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX XXXXXXXX / Sky Italia XXX

IL DIRIGENTE

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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 il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 278/04/CSP "Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento";

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

VISTA la Delibera Agcom n. 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario generale n. 8 del 17 maggio 2013 avente ad oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale" con il quale è stata conferita al sottoscritto, con decorrenza 20 maggio 2013, la responsabilità del "Settore Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al CORECOM e all'Autorità per la partecipazione";

VISTA l'istanza n. 96 del 13 marzo 2012 con cui il Sig. XXXXX XXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia XXX (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito, il Regolamento);

VISTA la nota del 14 marzo 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, e la successiva nota del 17 aprile 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 maggio 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale il CoReCom si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la res controversa;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXX, già titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky, lamenta l'applicazione di tariffe non conformi a quelle convenute in occasione della stipula telefonica di un nuovo contratto di abbonamento e chiede lo storno delle fatture insolute.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Con nota del 25 luglio 2011 inviata all'operatore mediante raccomandata A/R, l'istante comunicava la volontà di recedere dal contratto a suo tempo sottoscritto (in data 30 aprile 2010) e, in data 6 settembre 2011, provvedeva a riconsegnare *decoder* e *smartcard* presso l'apposito Centro Servizi Sky.

In data 7 settembre 2011, l'istante aderiva mediante registrazione vocale del consenso ad una nuova proposta contrattuale di Sky per la fornitura del medesimo servizio a condizioni economiche più vantaggiose, vale a dire per l'importo mensile di euro 9,90 fino al mese di dicembre 2011; conseguentemente riceveva un nuovo *decoder* e una nuova *smart card* per la fruizione del servizio.

A fronte della ricezione della fattura n. 210611377 del 5 ottobre 2011 di euro 38,83, relativa alla fornitura del servizio nel periodo 9 settembre – 31 ottobre 2011, l'istante provvedeva, in data 20 ottobre 2011, ad inviare raccomandata A/R (che risulta ricevuta dalla società Sky il 25 ottobre 2011) con la quale esprimeva perplessità in ordine "alle esatte condizioni contrattuali" del proprio abbonamento e richiedeva chiarimenti al riguardo. Nessun riscontro veniva fornito; la fattura di cui sopra rimaneva impagata.

A seguito della ricezione di ulteriori due fatture per complessivi euro 104,04 (n. 211669532 del 5 novembre 2011 e n. 251950998 del 5 febbraio 2012), che rimanevano totalmente impagate, e dei relativi solleciti di pagamento, l'istante contestava più volte per iscritto gli addebiti in esse contenute in quanto, a suo dire, non corrispondenti alle condizioni economiche pattuite telefonicamente.

Con missiva dell'11 novembre 2011 la società Sky preavvisava la sospensione del servizio in caso di perdurante mancato pagamento; tale sospensione avveniva in data 15 novembre 2011.

Infine, con raccomandata A/R del 20 dicembre 2011, il Sig. XXXXXXXX comunicava formale disdetta per i servizi di Sky per i motivi già esposti e, in data 1° febbraio 2012, provvedeva a riconsegnare *decoder* e *smartcard* presso l'apposito Centro Servizi Sky.

In data 24 febbraio 2012, la parte istante esperiva, nei confronti di Sky, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXX XXXXXXXX ha chiesto:

- 1) l'annullamento integrale delle fatture contestate n. 210611377 del 5 ottobre 2011, n. 211669532 del 5 novembre 2011 e n. 251950998 del 5 febbraio 2012;
- 2) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) il rimborso di euro 25,00 per le spese postali sostenute.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia in esame si incentra sull'applicazione di tariffe non conformi a quelle convenute in occasione della stipula telefonica di contratto di abbonamento e sulla contestazione delle relative fatture.

In via preliminare si evidenzia il comportamento negligente ed omissivo della società Sky nel procedimento relativo al tentativo obbligatorio di conciliazione, attesa la sua mancata partecipazione allo stesso.

Ciò posto, si richiamano in materia: 1) la Delibera Agcom n. 278/04/CSP "Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento", secondo la quale "I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri uguaglianza, trasparenza e imparzialità." (art. 4 - principi generali); 2) l'art. 8 comma 2 della Delibera Agcom n. 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", secondo la quale: "(...) Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale - sia *inbound* che *outbound* - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase pre-contrattuale il rispetto delle norme previste: a) dal codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 70; b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52; c) dal regolamento in materia di contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS"; 3) la Delibera Agcom n. 664/06/CONS Allegato A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza".

Nel caso in esame l'utente ha accettato, in data 7 settembre 2011, una nuova proposta di abbonamento al costo promozionale di euro 9,90 al mese fino al mese di dicembre 2011; ricevuta la prima fattura del 5 ottobre 2011 e verificato che erano stati addebitati importi difformi rispetto a quelli proposti nella nuova offerta, l'istante ha inoltrato un reclamo a Sky, nel quale, riportando le condizioni contrattuali convenute, ha chiesto chiarimenti in merito alle condizioni economiche applicate in fattura. A tale reclamo, così come ai successivi, inoltrati tramite raccomandata A/R, Sky non ha dato alcun riscontro, né risulta che Sky abbia contestato all'utente le condizioni contrattuali riferite o che lo abbia informato dell'inesistenza a sistema della promozione.

Deve dunque affermarsi che Sky non ha adempiuto all'onere di dimostrare la completezza delle informazioni commerciali fornite dall'operatore del *call center* all'utente, ai sensi del predetto art. 8 della Delibera n. 79/09/CSP, né ha provato di aver ottemperato agli obblighi previsti dall'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n. 664/06/CONS; pur tuttavia, deve qui evidenziarsi anche il fatto che l'utente, pur fruendo dei servizi televisivi *de quibus*, non ha mai corrisposto alcunché a titolo di corrispettivo, atteso che tutta la fatturazione è rimasta totalmente impagata.

Ciò premesso, con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste contenute in istanza, si ritiene che gli importi addebitati nella fatturazione contestata debbano essere stornati, ad eccezione degli importi corrispondenti al canone mensile di euro 9,90 convenuto in occasione della stipula telefonica del nuovo contratto di abbonamento, applicato nel periodo intercorrente tra la data di attivazione del servizio (9 settembre 2011) e la data di cessazione dello stesso (15 novembre 2011); importi, questi ultimi, che dovranno essere corrisposti dal Sig. XXXXXXX alla società Sky.

Con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste, l'utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami scritti relativi agli addebiti non corrispondenti a quelli convenuti, il primo dei quali del 20 ottobre 2011. Agli atti del procedimento non risulta che l'operatore abbia fornito riscontro all'utente. Rileva, allora, il disposto di cui all'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'art. 8 della Carta Servizi Sky), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per tutte le si è verificato nella fattispecie oggi in esame, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo di cui sopra, richiamato l'art. 11, commi 1 e 2 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, atteso che il primo reclamo è stato ricevuto dalla società Sky in data 25 ottobre 2011 e che i successivi reclami sono inerenti il medesimo disservizio e quindi reiterativi del primo, considerato il tempo previsto per la risposta (30 giorni ex art. 8.2 Carta Servizi Sky) e la data del deposito dell'istanza di definizione della controversia (13 marzo 2012), si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 143,00.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, la somma complessiva di euro 61,70, di cui euro 11,70 a titolo di rimborso spese postali documentate ed euro 50,00 forfettari a titolo di spese di procedura stante l'assenza non giustificata dell'operatore Sky all'udienza di conciliazione.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX XXXXXXXX in data 13 marzo 2012, che la società Sky Italia XXX provveda:

A) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante stornando ogni somma - addebitata sulle fatture emesse in relazione al periodo intercorrente tra la data di attivazione del servizio (9 settembre 2011) e la data di cessazione dello stesso (15 novembre 2011) - eccedente gli importi relativi ai canoni mensili di euro 9,90, quest'ultimi invece dovuti dal Sig. XXXXXXXX;

B) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario:

B.1) la somma di euro 143,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

B.2) la somma di euro 61,70 a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo o di rimborso di cui al precedente punto B.1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 27 gennaio 2014

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti