

DELIBERA N. 71/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ SANOU ZAMBOU / SKY ITALIA ■
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30.11.2012;

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 23.03.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/182/2012, con cui la Sig.ra █████ SANOU ZAMBOU (di seguito, per brevità, Sig.ra Zambou) 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 17.04.2012 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;

VISTA la nota del 14.05.2012 con la quale la sig.ra Zambou ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 17.5.2012, prot. Corecom n. 1657 del 18.5.2012, con la quale Sky ha presentato memoria difensiva e documenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Esperito con esito negativo – per mancata adesione di Sky - il tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di Viterbo, la sig.ra Zambou adiva il Corecom Lazio con successiva istanza di definizione (n. 182/2012 del 23.3.2012), deducendo di avere sottoscritto un contratto con Sky l' 8.4.2011, che prevedeva l'abbonamento annuale al costo mensile di € 34,90 per 12 mesi; dopo un mese dalla sottoscrizione, veniva contattata da Sky, che le comunicava che la promozione cui aveva aderito non era più valida e che le avrebbero applicato un piano tariffario superiore, che l'utente dichiarava di non accettare; Sky le oscurava quindi il segnale; pur in assenza di fornitura di servizio, Sky continuava ad emettere fatture, che l'utente non pagava. Concludeva l'utente chiedendo lo storno delle fatture emesse; la modalità per la restituzione degli apparati; gli indennizzi per mancata fruizione del servizio per tutta la durata del contratto pari a gg. 335 per € 2.512,50; le spese di procedura per € 200,00.

b) Sky depositava memoria difensiva e documenti, su cui si tornerà in seguito.

c) All'udienza di definizione della controversia, ex art. 16, comma 4 di cui al Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, Sky chiedeva breve rinvio essendo impossibilitata a discutere il fascicolo nel merito; l'utente non accordava il richiesto rinvio ed 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.

Deve altresì dichiararsi la irricevibilità della memoria di Sky, in quanto depositata tardivamente rispetto al termine perentorio assegnato dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento (termine assegnato: entro le ore 14.00 del 17.5.2012; memoria e documenti pervenuti il 17.5.2012 alle ore 20.11).

2.2. Nel merito.

L'utente lamenta l'applicazione, in fattura, di un canone di abbonamento superiore a quello pattuito e di cui al contratto sottoscritto e dallo stesso prodotto; dichiara altresì, che informato da Sky della non più attuale vigenza della promozione cui aveva aderito, l'utente ha rifiutato il consenso alla nuova promozione; Sky oscurava pertanto il segnale, pur continuando ad emettere fatture, di cui l'utente chiedeva lo storno e che tuttavia non produceva, affermando di non esserne in possesso, per avere ricevuto solo richieste di pagamento da società di recupero crediti incaricate da Sky, da cui si evinceva l'addebito di costi superiori e diversi da quelli pattuiti. L'utente chiedeva altresì l'indennizzo per la sospensione, senza preavviso, del servizio.

Le domande dell'utente possono essere accolte solo in parte.

Risulta infatti provato che l'utente abbia sottoscritto proposta di abbonamento al canone mensile di € 34,90 per 12 mesi, a fronte del quale risultano emesse nn. 3 fatture di importi di gran lunga superiori (fatt. n. ■■■ del 1.5.2011 per € 115,37; n. ■■■ del 5.6.2011 per € 54,34; n. ■■■ del 5.10.2011 per € 532,49). L'utente, tuttavia, non ha prodotto tali fatture, bensì unicamente le richieste di pagamento ricevute da società di recupero del credito a tal fine incaricate da Sky: non è pertanto possibile verificare quale sia il costo dell'abbonamento mensile effettivamente applicato e richiesto da Sky, e dunque non è possibile verificare se Sky abbia o meno esercitato il diritto, riconosciuto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di variare unilateralmente le condizioni contrattuali. Invero, nel caso di proposte di modifica delle condizioni contrattuali, all'abbonato è riconosciuto il diritto (art. 70, comma 4, Codice Comunicazioni Elettroniche) *“di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.

In mancanza di prova, circa la effettiva intervenuta modifica delle condizioni contrattuali, ed in mancanza di prova circa l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, la domanda di storno delle fatture deve essere rigettata, salvo quanto si dirà appresso.

L'utente ha infatti dedotto di avere subito anche la sospensione del servizio senza preavviso, dopo circa un mese dall'attivazione. In mancanza di prova di aver inviato il preavviso previsto dall'art. 5 Allegato A alla Delibera n. 173/07/CSP ed il cui onere probatorio incombe su Sky, l'utente ha diritto al pagamento di un indennizzo che, tuttavia,

in mancanza di indicazione specifica del dies ad quem e del dies a quo – necessari al fine di circoscrivere la durata della sospensione cui deve essere commisurato l'indennizzo - non potrà che essere liquidato in via equitativa; a tal fine, considerato il canone mensile (€ 34,90), e considerato altresì che l'utente – ove correttamente informato da Sky sui propri diritti – avrebbe senz'altro esercitato il recesso, in tal senso dovendosi interpretare la volontà dell'utente che ha dichiarato a Sky la non accettazione delle nuove condizioni - appare equo e proporzionale liquidare un indennizzo di € 100,00, e disporre lo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente alla predetta sospensione senza preavviso del servizio, che – secondo le prospettazioni dell'utente ed in mancanza di prova contraria il cui onere, inadempito, incombeva su Sky - può ricondursi al più tardi alla fine del mese di maggio 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 all'udienza fissata per il tentativo di conciliazione, mentre a quella di definizione – pur formalmente presente – non è stata in grado di discutere nel merito la controversia, limitandosi a riportarsi alle memorie prodotte che, tuttavia, come sopra evidenziato, sono irricevibili e pertanto inutilizzabili ai fini della presente decisione.

Si ritiene pertanto equo liquidare in favore dell'utente la somma di € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■ SANOU ZAMBOU, sia da accogliere parzialmente, come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla sig.ra ■■■ SANOU ZAMBOU un importo omnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ SANOU ZAMBOU in data 23.3.2012.

La società SKY ITALIA ■■■ è inoltre tenuta a disporre lo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente al 31.5.2011.

La società SKY ITALIA ■■■ è infine tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 100,00= (cento/000=) a titolo di indennizzo per la indebita sospensione del servizio senza preavviso, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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, let. 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, 30 novembre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto