

DELIBERA N. 146/2019

XXX / SKY ITALIA, FASTWEB X (GU14/61239/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di BRUGNOLI del 21/12/2018 acquisita con protocollo n. 0239766 del 21/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, in qualità di erede universale del Sig. XXXX, a seguito della mancata adesione dell'operatore all'udienza di conciliazione del 26.09.2018, ha avanzato istanza nei confronti di Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, l'utente ha lamentato l'indebita fatturazione da parte dell'operatore relativamente ad un contratto Sky&Fastweb intestato al padre, deceduto il giorno 08.10.2017. Quest'ultimo, già intestatario di un contratto Fastweb per la linea telefonica XXXXXX634, aderiva telefonicamente ad una promozione che prevedeva un abbonamento Sky a 7,50 euro mensili da giugno 2016 a gennaio 2018. Dall'attivazione del servizio Sky, però, entrambi gli operatori smettevano di inviare le fatture cartacee che venivano comunque saldate mediante addebito sul conto corrente. L'istante dopo il decesso del Sig. XXX, notava che gli importi addebitati erano molto più elevati del previsto e quindi provvedeva a richiedere agli operatori le fatture cartacee a partire da novembre 2017, senza, però, ottenere un riscontro. Nonostante ciò continuava a saldare quanto richiesto versando ben 269,53 euro complessivi per i mesi di novembre, dicembre 2017 e gennaio 2018, a fronte di una promozione Sky che doveva costare solo 7,50 euro al mese. Inoltre, si accorgeva di aver effettuato anche il doppio pagamento della fattura di novembre, dall'importo di 81,84 euro, mediante Lottomatica e tramite addebito in conto corrente. A partire da febbraio 2018 sono pervenute fatture di vari importi. In particolare, la fattura di febbraio di 46,80 euro, la fattura di marzo di 108,69 euro, la fattura di aprile di 89,69 euro, la fattura di maggio di 44,90 euro e la fattura di giugno di 43,44 euro. Poiché

l'istante continuava a non ricevere adeguato riscontro su quanto addebitato, provvedeva alla sospensione dei pagamenti e, di conseguenza, il servizio si interrompeva da maggio 2018. Il 07.06.2018 avanzava disdetta nei confronti di Sky e richiedeva il subentro del servizio Fastweb perseverando, mediante lettera raccomandata A/R, nella richiesta di spiegazioni in merito agli addebiti troppo elevati, senza ricevere alcuna risposta. Nelle fatture di marzo e aprile 2018 erano stati addebitati dei costi relativi ad un servizio Sky tv, famiglia, cinema e sport, mai richiesto e non presente nelle altre fatture in cui risultava addebitato solo il servizio Superjet. Il 15.06.2018 durante l'ennesima telefonata di reclamo, l'operatore sosteneva, senza fornirne prova, che a giugno del 2017 erano stati richiesti servizi aggiuntivi Sky. Infine, pur non avendo avuto alcun chiarimento, il 03.07.2018 per ottenere la riattivazione del servizio telefonico parte istante saldava con bonifico bancario le fatture scadute, per un totale di oltre 333,00 euro, senza però ottenere che Fastweb provvedesse alla riattivazione del servizio prima del 03.08.2018 dopo svariati solleciti telefonici.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) di ricevere le fatture di novembre, dicembre 2017 e gennaio 2018 con spiegazioni relative agli importi fatturati;
- b) la registrazione telefonica del contratto oggetto di contestazione;
- c) di ricevere il rimborso dei doppi pagamenti e dei pagamenti non dovuti;
- d) il riconoscimento di un indennizzo per il tempo perso in inutili chiamate per capire le motivazioni delle fatturazioni così elevate e per avere la riattivazione della linea;
- e) il riconoscimento di un indennizzo per i periodi in cui è stata indebitamente sospesa la linea telefonica (almeno dal 04.07.2018 al 03.08.2018, periodo nel quale tutte le fatture erano state pagate e la linea è stata mantenuta indebitamente sospesa);
- f) lo storno delle fatture relative ai mesi nei quali il servizio è stato sospeso.

2. La posizione dell'operatore

L'ufficio, in data 15.01.2019 provvedeva ad integrare il contraddittorio anche nei confronti di Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb), ai sensi dell'art. 19 del Regolamento. In data 21.03.2019 le parti raggiungevano un accordo durante l'udienza di discussione, sottoscrivendo un verbale in cui si provvedeva all'archiviazione del procedimento nei confronti del solo operatore Fastweb.

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, per i motivi che seguono. Preliminarmente si rileva la legittimità con cui parte istante agisce nel presente contraddittorio in qualità di erede universale del Sig. XXXX, intestatario del contratto deceduto in data 08.10.2017, come risulta dalla documentazione depositata in atti. Sempre in via preliminare si rileva che non avendo Sky contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

- a) Le domande sub a), sub b) sub c) e sub d) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Nel caso di specie, la controversia verte sulla mancata trasparenza degli importi fatturati rispetto ai quali l'operatore non ha fornito alcun riscontro. Secondo quanto riferito dall'istante e non contestato dall'operatore, infatti, nonostante le varie richieste avanzate al servizio clienti, Sky non ha provveduto a fornire un riscontro esaustivo sugli addebiti, né a trasmettere le fatture cartacee prima di gennaio 2018, come si rileva dalla documentazione in atti. Inoltre, sulle fatture successive trasmesse dall'operatore, l'istante riscontrava importi più elevati rispetto a quanto pattuito contrattualmente, nonché l'addebito di servizi Sky mai richiesti. Provvedeva quindi, ad avanzare richieste di verifica all'operatore, senza ottenere riscontro. Se da una parte, quindi, emerge la buona fede dell'istante che non intendeva sottrarsi ai pagamenti, ma solo verificarne la legittimità, dall'altra è evidente l'inerzia dell'operatore che anziché chiarire la propria posizione, fornendo adeguate specifiche sugli importi fatturati, ha omesso di rispondere alle doglianze avversarie anche in questa sede. Alla luce di quanto sopra esposto, Sky è tenuto a trasmettere all'istante le fatture di novembre e dicembre 2017 con il dettaglio di tutti gli importi fatturati ad eccezione della fattura di gennaio 2018 che seppur richiesta, risulta già essere in possesso dell'istante in quanto dallo stesso depositata in atti. Sky è tenuto, inoltre, a fornire la registrazione telefonica del contratto oggetto di contestazione ed a provvedere al rimborso dell'importo addebitato nella fattura di novembre 2017, poiché pagata due volte dall'istante, come risulta dalla ricevuta di pagamento della Lottomatica e dalla lista dei movimenti bancari depositati dall'istante. Diversamente, non è possibile riconoscere la restituzione di altri importi non dovuti, poiché la documentazione in atti non consente all'ufficio di individuare

ulteriori addebiti illegittimi. E' evidente che il comportamento assunto da Sky nel non fornire adeguato riscontro alle contestazioni dell'utente anche nella mancata adesione al presente contenzioso, denota una carenza di trasparenza contrattuale che sfocia nel diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Si ritiene infatti opportuno interpretare la richiesta di indennizzo sub d) in tale senso, secondo, cioè, il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, come da costante orientamento di Agcom e dei Corecom. In atti è, oltretutto, presente la raccomandata A/R del 07.06.2018, recepita dal gestore l'11.06.2018, mai riscontrata da Sky, in cui l'istante insisteva sulla richiesta di spiegazione in merito alla situazione delle fatture e dei pagamenti, lamentando anche l'inefficienza del servizio clienti che non era stato in grado di fornire risposte risolutive durante le numerose telefonate effettuate. Seppur tale raccomandata risulta essere tardiva rispetto alle fatture oggetto di contestazione, la stessa doveva essere riscontrata da Sky, in virtù del rapporto contrattuale intervenuto tra le parti. Pertanto, si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Alla luce di ciò, Sky dovrà corrispondere un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nella misura massima di 300,00 euro.

b) Le domande sub e) e sub f) non saranno oggetto di trattazione del presente provvedimento decisorio poiché, avendo ad oggetto disservizi relativi alla linea telefonica, sono rivolte unicamente nei confronti di Fastweb con cui l'istante ha raggiunto un accordo durante l'udienza di discussione del 21.03.2019, come rilevato nei punti che precedono.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Sky Italia X, in accoglimento parziale dell'istanza, è tenuta a:
2. trasmettere all'istante le fatture di novembre e dicembre 2017, nonché la registrazione telefonica del contratto oggetto di contestazione, per le motivazioni di cui al capo a);
3. rimborsare in favore dell'istante l'importo addebitato nella fattura di novembre 2017, per le motivazioni di cui al capo a);
4. pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a. 300,00 euro (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al capo a).

5. Sky Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 1.10.2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi