

DECRETO DC/72/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A. MEIANI / SKY ITALIA
(GU14/5774/2018)
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di A. MEIANI del 08/08/2018 acquisita con protocollo N. 0075144 del 08/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Cliente SKY da oltre sette anni, il 18 dicembre 2017, dopo aver rilevato nella Area Riservata, la presenza di due fatture SKY da pagare, effettuava il pagamento in modalità SALDA ON LINE per un importo di 155,00 €. Nei giorni successivi entrando nella Area Riservata di SKY EXTRA riscontrava che le due bollette risultavano ancora non pagate. Vista la situazione contattava CARTALIS che è l'intermediario che gestisce la carta di credito prepagata per accertare se il pagamento fosse stato realmente effettuato. CARTALIS riferiva che il pagamento di 155 Euro è stato regolarmente autorizzato. Immediatamente, tramite CONTATTA SKY, inviava una comunicazione per sollecitare il prelievo della somma già autorizzata. Nei giorni successivi veniva contattato da operatori telefonici SKY a cui trasmetteva la documentazione comprovante gli estremi dell'operazione di pagamento del 18 dicembre 2017. Nel mese di gennaio, consultando sempre l'Area Riservata, rilevava che alle fatture da pagare si era aggiunta una terza, per un importo complessivo ancora insoluto di Euro 233,00 euro. Apprendeva da CARTALIS che SKY non aveva prelevato i 155 euro dell'operazione del 18 dicembre 2017 e che i soldi erano pertanto stati riaccreditati sulla carta di credito. Il 24 gennaio 2018, provvedeva dunque ad effettuare un altro pagamento a SKY questa volta per un importo maggiorato di 233,00 euro che includeva anche la terza bolletta. Dopo ulteriore controllo, nonostante il nuovo pagamento fosse stato autorizzato il 24 gennaio 2018, la somma risultava ancora insoluta per mancato prelievo da parte di Sky. Come avvenuto nel mese precedente, l'istante si attivava con Sky per segnalare l'avvenuto pagamento, trasmettendo la relativa documentazione. Il 15 febbraio 2018 SKY, senza alcun preavviso, Sky sospendeva la visione dei programmi e applicava una sanzione di mora di 29,99 euro. Contattata SKY, spiegando tutta la vicenda accaduta nei mesi di gennaio e febbraio, l'operatore telefonico riferiva che avrebbe avviato una verifica ai fini della riattivazione, entro 24 ore. La visione non veniva ripristinata e perciò inoltrava reclamo formale mediante fax del 17.2.2018. Riceveva unicamente un sollecito per il pagamento delle tre fatture insolute, maggiorate della penale di 29,90 euro, mentre il servizio veniva riattivato solo dopo intervento del Corecom, il 27.04.2018. In base a tali premesse, l'utente richiedeva: 1. Indennizzo per sospensione del servizio; 2. Indennizzo per mancata risposta ai reclami 3) storno parziale delle fatture.

2. La posizione dell'operatore

Sky non si costituiva nella presente controversia.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte sull'illegittima sospensione da parte di Sky del servizio televisivo a pagamento dal 15.2.2018, fino alla riattivazione del 27.4.2018, nonostante i pagamenti fossero stati regolarmente autorizzati dall'utente e non finalizzati per fatto imputabile a Sky. Non avendo Sky depositato alcuna memoria difensiva, le deduzioni svolte dall'utente (che peraltro trovano riscontri documentali nelle certificazioni delle transazioni autorizzate dall'ente emittente della carta di credito), trovano integrale accoglimento. Sky è responsabile dell'illegittima sospensione del servizio in carenza di presupposti ex art 5 Regolamento ex Del 173/07/CONS, ed è pertanto tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 Allegato alla Delibera n.347/18/CONS, per i giorni di sospensione dal 15.2.2018 al 27.4.2018, per l'importo di Euro 532,50. Non sono presenti in atti le fatture emesse nel periodo di sospensione. Sono invece in atti due reclami via fax del 17-19.2.2018, cui l'operatore non ha risposto. Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, dal 19.3.2019

(già detratti i 30 giorni utili alla risposta ex Carta Servizi Sky), fino al deposito dell'istanza di definizione del 8.8.2018 (non essendo Sky comparsa all'udienza di conciliazione), per l'importo massimo di Euro 300,00.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza del sig. A. Meiani nei confronti di Sky Italia XXX. L'operatore è tenuto a corrispondere all'utente, oltre Euro 100,00 per le spese di procedura, i seguenti indennizzi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dal deposito dell'istanza: -Euro 532,50 a titolo di indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS; -Euro 300,00 a titolo di indennizzo ex art 12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Gli importi saranno corrisposti, come da istanza, mediante assegno intestato all'utente da recapitarsi al domicilio ivi risultante.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO