

DELIBERA DL/105/17/CRL/UD del 11 settembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. BRAMANTI / SKY ITALIA XXX /FASTWEB XXX

(LAZIO/D/1094/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 11 settembre 2017;

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”;

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 del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’Utente E. Bramanti del 22 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

La Sig.ra E. Bramanti contestava nei confronti di Fastweb e di Sky la sospensione del servizio avvenuta in data 13.6.2015 per ritardati pagamenti a lei non imputabili e richiedeva, a titolo di indennizzo, la somma complessiva di € 2.000,00, da suddividere in parti uguali tra i due gestori.

2. La posizione dell’operatore Fastweb

Fastweb ha dedotto preliminarmente l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza di definizione nella parte in cui queste non siano coincidenti con l'esposizione dei fatti e con le richieste di cui all'istanza di conciliazione.

Nel merito deduceva che l'utente aveva sottoscritto nel marzo 2013 un contratto Home Pack e che, a seguito di richiesta di Sky del 13.6.2015 provvedeva a sospendere i servizi per mancati pagamenti del cliente, che venivano riattivati regolarmente il 19.6.2015, come da traffico telefonico riportato nelle fatture in atti.

Precisava inoltre che a decorrere dal mese di giugno 2015 le fatture non risultavano essere state saldate, ad eccezione della fattura di novembre 2015.

Chiedeva pertanto il rigetto delle domande presentate dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Sky.

Sky ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue.

- La Sig.ra E. Bramanti aveva aderito in data 4.3.2013 all'offerta denominata "Home Pack", che era disciplinata da due distinti contratti (uno con SKY per i servizi di pay TV e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), entrambi regolati da separate condizioni generali di contratto oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori per assicurare il coordinamento tra i servizi.
- Il pagamento dei canoni fatturati era avvenuta regolarmente, tramite addebito Rid, sino a fine luglio 2014; successivamente, avendo l'utente revocato tale modalità di pagamento, a partire dal mese di settembre 2014, era stata inserita a sistema la modalità di pagamento tramite bollettino postale premarcato, conformemente alle c.g.c. di Sky.
- Nel mese di settembre 2014 la cliente, invece di corrispondere gli importi fatturati per i mesi di agosto - settembre 2014 aveva corrisposto unicamente l'importo di € 86,30 che era stato utilizzato per saldare le fatture Sky e Fastweb relative al mese di agosto 2014 e, in parte, le fatture del mese di settembre 2014.
- L'utente non aveva mai sanato la sua posizione contabile e tutti i pagamenti effettuati venivano utilizzati per saldare l'insoluto precedente; anche l'ultimo pagamento effettuato il 4.6.2015 era stato utilizzato a saldo delle fatture di marzo 2015 e a copertura parziale delle fatture di aprile.
- In data 16.11.2015, non essendo pervenuto alcun pagamento dopo il 4.6.2015 sino al mese di ottobre 2015 e risultando in parte pagati solo i canoni del mese di aprile 2015, aveva sospeso il servizio pay TV.
- In prossimità della scadenza di ogni fattura aveva sempre inviato all'utente un messaggio sulla smart card visibile dal televisore per ricordare la data di scadenza del pagamento, nonché nelle fatture emesse era riportata la comunicazione di invito a regolarizzare la posizione contabile per evitare la sospensione.

Si osserva che la memoria integrativa di Sky, ricevuta in data 15.2.2016, è inammissibile poiché pervenuta oltre il termine indicato nella comunicazione di avvio del procedimento prot. n. D42 del 7.1.2016, notificata alla parte in pari data. Peraltro non è utilizzabile quale replica in quanto l'istante non ha depositato memorie.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, è infondata l'eccezione in rito proposta da Fastweb. Al riguardo si rileva che i fatti contestati con l'istanza di conciliazione, benché laconici, sono i medesimi di quelli lamentati in sede di definizione e che la sospensione del 15.11.2015 è stata fatta oggetto di procedimento di urgenza. La diversa formulazione delle richieste poi non introduce un nuovo tema di indagine e non viola pertanto il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni.

Pertanto l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

4.1 Sulla richiesta di indennizzo

L'utente lamenta l'illegittima sospensione del servizio in data 13.6.2015, chiedendo un indennizzo pari a € 2.000,00.

Entrambi i gestori hanno eccepito che tale sospensione era legittima in quanto disposta a causa di una morosità protratta dell'utente, determinata dal mancato pagamento delle somme richieste e che, peraltro, era stata debitamente preavvisata.

Al riguardo, è bene precisare che i fatti oggetto di doglianza sono del tutto generici, non avendo l'utente specificato né la durata del periodo di sospensione né la tipologia di servizio sospeso, atteso che l'offerta Home Pack sottoscritta prevedeva l'offerta sia di servizi voce/internet sia di servizi televisivi a pagamento. Anzi lascia intendere che la sospensione avesse riguardato l'intero periodo quando le memorie di entrambi i gestori e il procedimento GU5 certificano due episodi distinti di sospensione, a giugno 2015 e a novembre 2015. In particolare supplisce alla indeterminatezza dell'istanza la nota del legale dell'utente del 26.6.2015, depositata nell'ambito del procedimento GU5 di cui all'istanza n. U6815 del 18.11.2015, laddove la sospensione del 25.6.2015 aveva riguardato i servizi di entrambi.

Inoltre è la stessa istanza GU5, a fronte di una nuova istanza UG, a certificare la richiesta di provvedimento urgente il 18.11.2015 per una nuova sospensione del 15.11.2015, con esito finale di riattivazione dei servizi al 27 e 30.11.2015.

Detto ciò, in materia di sospensione dell'utenza, vige l'art. 5 Delibera 173/07/CONS che testualmente recita *“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Nel caso di specie rileva altresì quanto previsto dalle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori che all'6.2 stabilisce che *“Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi FASTWEB e Sky inclusi nell'Offerta Home Pack alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società FASTWEB e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e FASTWEB, per tutti i Servizi compresi nell'Offerta Home Pack, le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi FASTWEB e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due*

Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento. Prima della sospensione del Servizio/dei Servizi, il Cliente sarà avvertito, con un preavviso di almeno 15 giorni, tramite comunicazioni scritte (quali a titolo esemplificativo: SMS o email o messaggio sul decoder, ecc.) e comunicazioni telefoniche (chiamate) nelle quali il Cliente sarà invitato a sanare la posizione amministrativa ovvero a fornire chiarimenti in merito al mancato pagamento. In caso di sospensione dei Servizi si applicheranno le disposizioni previste rispettivamente dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Sky e dei Servizi FA STWEB

Quindi alla luce delle norme/clausole contrattuali sopra richiamate, i gestori per esonerarsi dalla propria responsabilità avrebbero dovuto provare che la sospensione lamentata era stata preavvisata con diverse modalità di comunicazione, da rendere almeno 15 giorni prima dell'interruzione del servizio.

Orbene, con riferimento alla sospensione dal 13.6.2015 (data dedotta in entrambe le istanze UG e GU14) al 25.6.2015, sia la fattura n. 603568895 del 5.4.2015 sia la fattura n. 604475745 del 5.5.2015, offerte in deposito dal gestore Sky e di cui l'utente non contesta il ricevimento, contengono entrambe il preavviso di sospensione per il mancato pagamento di morosità pregresse, e specificatamente nella prima viene indicato un insoluto pari ad € 128,75, mentre nella seconda un insoluto di € 69,22.

In relazione a tali fatture, l'utente ha provato, mediante deposito delle ricevute di pagamento del 29.4.2015 e del 4.6.2015, di aver corrisposto soltanto le somme dovute per i canoni di abbonamento ad entrambi i servizi per il periodo di fatturazione, ma non gli insoluti pregressi richiesti con i preavvisi di sospensione.

Quanto alla dedotta sospensione del 15.11.15 al 30.11.15 Sky ha provato l'avviso inoltrato via decoder il 28.10.2015 mediante deposito di apposita schermata. L'utente non ha replicato sui punti suddetti.

Avendo quindi gli operatori fornito all'utente il preavviso previsto dalla normativa di settore nel rispetto del termine previsto dall'art. 6.2 cit. delle condizioni relative all'offerta congiunta, si ritiene che la sospensione dei servizi sia stata legittimamente effettuata.

Alla luce delle suesposte considerazioni, la domanda dell'istante non può quindi essere accolta.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto che Sky non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione e della soccombenza, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e del par. III.5.4 delle Linee Guida ex. Delibera 276/13/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porre a carico di Sky.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra E. Bramanti nei confronti della SKY Italia XXX e della Fastweb XXX

2. La SKY Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

3. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 11/09/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto