

DETERMINAZIONE n. 13 del 20 aprile 2015

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXXX XXXXX /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 decreto legislativo 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 del 10 dicembre 2004 "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera Agcom n. 664/06/CONS Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza;

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. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l’istanza n. 822 dell’8 novembre 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXX XXXXX 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;

VISTA la nota dell’11 novembre 2013 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra XXXXX, già titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky, dichiara di aver esercitato, con raccomandata del 04.12.11, il recesso dal contratto in essere con il predetto gestore. In seguito alla proposta di una nuova offerta, con costi mensili inferiori rispetto a quanto corrisposto precedentemente, la Sig.ra XXXXX proseguiva il contratto in essere con l’operatore per il periodo gennaio – giugno 2012. Dato che, dopo i primi sei mesi, l’abbonamento mensile richiesto dal gestore aumentava, l’utente esercitava nuovamente il recesso con raccomandata 19 settembre 2012; il servizio veniva interrotto nel mese di settembre 2012, ma nonostante ciò Sky continuava ad inviare richieste di pagamento. L’utente contestava l’irregolarità del comportamento posto in essere dal gestore con raccomandata 25 ottobre 2012 e versava, per i mesi successivi al giugno 2012, solamente il minor importo promesso con il contratto gennaio 2012. La Sig.ra XXXXX, inoltre, lamenta di aver continuato a ricevere richieste di pagamento anche successivamente alla disattivazione del servizio (settembre 2012).

In data 24 ottobre 2013 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione da parte dell’operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXX ha chiesto il "rimborso somme pagate relative a servizi non richiesti", l' "indennizzo in merito alle spese procedurali" e l'annullamento della pratica di recupero del credito.

In data 10 dicembre 2013, la società Sky ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con la quale rappresentava di aver effettivamente ricevuto la raccomandata del 4 dicembre 2011, con cui la Sig.ra XXXXX esercitava il diritto di recesso; quest'ultima, tuttavia, in data 19 gennaio 2012 accettava di proseguire con un abbonamento annuale il rapporto in essere con l'operatore, che prevedeva la gratuità, per i primi sei mesi, del "pacchetto Cinema". La Sig.ra XXXXX esercitava nuovamente il diritto di recesso in data 19 settembre 2012 e la "registrazione" del predetto recesso avveniva il 31 ottobre 2012. La società, inoltre, specificava come la Sig.ra XXXXX, per i mesi di settembre - ottobre 2012, effettuasse dei pagamenti parziali; tranne poi regolarizzare la propria posizione. L'ultima fattura emessa, risalente al novembre 2012, era già stata annullata dallo stesso operatore.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia in esame si incentra sulla correttezza, o meno, degli importi addebitati nelle fatture emesse dalla società Sky nei confronti della Sig.ra XXXXX, per il periodo intercorrente fra il mese di Luglio 2012 e la definitiva cessazione del contratto in essere con la stessa, avvenuta nel mese di dicembre 2012.

L'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXX è meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Si richiamano, anzitutto, 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 di specie, la Sig.ra XXXXX non nega di aver aderito, nel mese di gennaio 2012, ad una nuova proposta contrattuale formulata dalla società Sky, che prevedeva, per i primi sei mesi, una promozione che prevedeva la gratuità del pacchetto "Cinema". Ciò che risulta contestato da parte istante, anche con missiva del 25 ottobre 2012, è che allo scadere dei sei mesi di promozione il contratto dovesse proseguire, seppure con prezzo aumentato, per gli altri sei mesi previsti dall'abbonamento. La Sig.ra XXXXX contesta che al termine dei primi sei mesi l'accordo concluso con l'operatore, per via telefonica, non sarebbe continuato automaticamente, ma che la stessa sarebbe stata contattata nuovamente dalla società Sky "per verificare la continuazione o disdetta del contratto".

A tale reclamo, inoltrato tramite raccomandata A/R, il gestore Sky non ha dato alcun riscontro, né risulta che l'operatore Sky abbia contestato all'utente le condizioni contrattuali riferite nelle memorie.

Deve dunque affermarsi che il gestore 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.

Deve rilevarsi, tuttavia, che fino al mese di dicembre 2012 la Sig.ra XXXXX ha continuato ad usufruire della fornitura prestata dalla compagnia Sky. Pare equo, in ogni caso, in assenza della fornitura delle dovute informazioni da parte del gestore, che per il servizio di cui parte istante ha goduto fino al mese di dicembre 2012, quest'ultima versi l'importo mensile previsto finchè è rimasta in vigore la promozione gennaio – giugno 2012.

Ne consegue l'obbligo, per l'operatore convenuto, di stornare (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborsare), per le fatture emesse relativamente al periodo luglio 2012 – dicembre 2012 la differenza tra il maggior importo richiesto nelle fatture e quello previsto, al contrario, in costanza di applicazione della promozione valida fino al mese di giugno 2012, con ritiro a cura e spese del gestore stesso della pratica di recupero del credito.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi 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, del Regolamento 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 dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 8 novembre 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXX nei confronti di Sky Italia XXX che l'operatore provveda:

- a) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso), per le fatture emesse, relativamente al periodo luglio 2012 – dicembre 2012, la differenza tra il maggior importo richiesto nelle fatture e quello previsto, al contrario, in costanza di applicazione della promozione valida fino al mese di giugno 2012, nonché ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta;
- b) alla corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso, di cui al punto a), 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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, 29 aprile 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti