

DELIBERA DL/32/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D. GIANINI / SKY ITALIA XXX / FASTWEB XXX
(LAZIO/D/797/2016)
IL COMMISSARIO

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 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. 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 D. Gianini presentata in data 21.10.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentata istanza di definizione nei confronti di SKY ITALIA XXX e di FASTWEB XXX (di seguito per brevità “SKY” e “FASTWEB”), con la quale contestava dei prelievi sul proprio conto corrente di somme superiori rispetto a quelle pattuite.

In particolare, nel modulo GU14 dichiarava quanto segue: *“Attivavo il 29.1.2015 un contratto Home Pack SKY/FASTWEB ad € 25,00 mensili, con estensione “Cinema” il 21.8.2015 a 10€/mese. Per errore il pacchetto cinema veniva riconosciuto a 10€ fino ad agosto, poi passava a € 15 e dunque SKY provvedeva a riconoscere un credito di € 40 per i mesi mancanti. Da gennaio ad oggi SKY ha addebitato sul mio c/c somme non dovute (es. € 99 il 26.1.2015, € 114,34 il*

26.2.2015, € 99 l'11.3.2015), solo dopo reclamo provvedevano ad accreditare solo € 99 a marzo e dopo molti altri reclami da aprile ad agosto emettevano fatture ad importo zero. Ciononostante da gennaio ad oggi le somme dovute (14 € SKY + 10 cinema, poi € 15 da agosto) in totale avrebbero dovuto essere 297,01 ed invece ho pagato € 357,13".

Chiedeva quindi al gestore:

- i. la restituzione della somma di € 102,64;
- ii. l'indennizzo di € 500,00 per indebitato prelievo nel giro di 40 giorni di € 312,34;
- iii. la risoluzione del contratto.

2. La posizione dell'operatore SKY

Il gestore SKY non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D2388 del 27.3.2017, notificato all'operatore in pari data.

3. La posizione dell'operatore FASTWEB

L'operatore FASTWEB, con memoria tempestivamente depositata, chiedeva in via preliminare l'estromissione dal presente procedimento poiché l'istanza era rivolta unicamente nei confronti di SKY. Nel merito precisava che i servizi FASTWEB erano ancora attivi e di averli collaudati in data 12.2.2015, a seguito dell'adesione all'offerta Home Pack Full SKY + FASTWEB.

Evidenziava altresì che sul piano tariffario era stata applicata la promozione di 11€/m per 12 mesi dalla data di attivazione e, successivamente, applicato il canone di 45€/m con aggiunta dello sconto SKY/FASTWEB di 10€/m.

Concludeva infine di avere correttamente addebitato tutte le somme dovute e di non aver ricevuto alcuna contestazione dal cliente al riguardo.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare non è ammissibile la domanda di risoluzione del contratto, in quanto connessa ad un obbligo di facere estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma della Delibera 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Così inquadrata nell'oggetto, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante non possono essere accolte.

Con riferimento alla domanda di cui alla lettera i), si rileva che l'istante non ha fornito alcuna documentazione a comprova di quanto dedotto. La richiesta di rimborso è priva di riferimenti temporali precisi (periodo "da gennaio ad oggi"), nonché delle evidenze contabili e degli esborsi effettuati nel non meglio precisato periodo oggetto di doglianza, attesa la mancata produzione delle fatture SKY e il limitato deposito degli estratti conto dei prelievi effettuati da SKY per un arco temporale di soli tre mesi (gennaio, febbraio e marzo 2015). Inoltre, l'istante riferisce di aver ricevuto degli accrediti da parte del gestore, anche tramite l'emissione di fatture di importo pari a

zero, senza fornire tuttavia la sottesa documentazione contabile anch'essa indispensabile ai fini dell'accertamento in questa sede dei lamentati prelievi di somme superiori rispetto a quelle pattuite.

Quanto alla richiesta di cui alla lettera ii), anche essa non può essere accolta, in quanto non prevista nelle fattispecie contemplate dalla Delibera n.73/11/CONS, trattandosi comunque di errata/indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi erroneamente/indebitamente addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi qualora non siano stati corrisposti dall'utente.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della soccombenza si ritiene equa la compensazione tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMMISSARIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra D. Gianini nei confronti della FASTWEB XXX e della SKY ITALIA XXX.
2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21/05/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo