

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 4 del 24 gennaio 2019

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Sky Italia srl
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli		X
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXX contro Sky Italia srl

(GU14 N. XX/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 gennaio 2019,

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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 14 giugno 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui la Sig.ra XXX, residente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky Italia srl;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel 2016 aveva aderito ad un'offerta congiunta Sky-Fastweb;
- b) a causa della mancata attivazione del servizio da parte di Fastweb, nel luglio 2017 recedeva dal contratto con raccomandata A/R;
- c) nonostante ciò, il contratto non veniva cessato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) risoluzione del contratto;
- II) rimborso delle fatture successive al recesso;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- III) indennizzo per mancata elaborazione del recesso;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- V) indennizzo per mancata risposta al tentativo di conciliazione;
- VI) indennizzo per i disagi subiti;
- VII) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante, in data 13 giugno 2016, ha aderito all'offerta denominata Home Pack che è 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 apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb;
- 2) in data 17 settembre 2016 un tecnico autorizzato Sky, dopo aver effettuato l'installazione della parabola, come da ordine di lavoro allegato e firmato, ha contestualmente attivato – tramite il servizio clienti – l'abbonamento Sky con il pacchetto Sky TV scelto dalla cliente;
- 3) con modulo precompilato Sky datato 17 luglio 2017, l'utente ha chiesto la chiusura dell'abbonamento a scadenza contrattuale, registrata dalla scrivente per il 30 settembre 2018;
- 4) a seguito, però, della comunicazione inviata via pec in data 23/11/2017 con la quale veniva contestata la mancata cessazione del servizio Sky, quest'ultima ha provveduto a registrare per il 30 dicembre 2017 la chiusura del servizio di pay tv, come da lettera del 27 novembre 2017.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante eccepisce la tardività delle memorie dell'operatore, trasmesse oltre il termine indicato nella comunicazione di avvio del procedimento; ribadisce che il contratto stipulato con le due società era unico, che la disdetta non veniva gestita tempestivamente, che la nota del 27 novembre 2017 di Sky non è corredata da alcuna ricevuta di consegna del reclamo inviato via pec. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

In via preliminare, va dichiarata la cessata materia del contendere in relazione alla richiesta sub I), in quanto è pacifica tra le parti l'avvenuta cessazione del contratto.

Risulta inoltre inammissibile la richiesta *sub V*) in quanto non riconducibile, neppure in via analogica, ad alcune delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi.

Sempre in via preliminare, occorre chiarire come l'eccezione formulata dall'istante e relativa alla tardività delle produzioni documentali dell'operatore rispetto ai termini concessi nella comunicazione di avvio del procedimento, sebbene meritevole di accoglimento sotto il profilo procedurale, risulta superata dalla prevalente necessità di completamento dell'istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento stesso. In tale ipotesi, la definizione della controversia non può che assumersi sulla base di evidenze probatorie documentali che dovrebbero necessariamente essere acquisite al procedimento per mezzo di richieste di integrazione istruttorie, ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento (in questo senso, Agcom, delibera n. 143/16/CIR).

Tanto premesso, le richieste avanzate dell'istante vanno accolte nei limiti e nei termini di seguito riportati.

Dalla documentazione versata in atti, risulta che l'abbonamento Sky è stato attivato il 17 settembre 2016 e che l'abbonamento prevedeva una durata di dodici mesi. E' pacifico tra le parti che l'istante ha trasmesso una comunicazione, datata 17 luglio 2017, con la quale, invero, non viene chiesta la cessazione del contratto ma viene comunicata la disdetta a scadenza del medesimo contratto, con espressa dichiarazione da parte della cliente di non essere interessata al rinnovo del contratto per ulteriori dodici mesi e di voler dare disdetta alla scadenza come previsto dalle condizioni generali di abbonamento.

Pertanto, tenuto conto che, dalla documentazione versata in atti dall'operatore, emerge che la durata dell'abbonamento era 12 mesi, ne deriva che il contratto andava cessato entro il mese di settembre 2017.

In relazione a tanto, l'istante ha diritto al rimborso/storno di quanto addebitato successivamente al mese di settembre 2017, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa.

La richiesta di indennizzo per tardiva gestione del recesso non può esser accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono, infatti, gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, Determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 23 novembre 2017 non può essere accolta in quanto i 45 giorni liberi a favore dell'operatore per il riscontro al reclamo sarebbero scaduti il giorno 8 gennaio 2018, data successiva alla cessazione del contratto tra l'istante e Sky.

Non può essere infine accolta la richiesta *sub VI*) in quanto la stessa integra gli estremi di una domanda di risarcimento del danno, in ordine alla quale il Corecom non è competente, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 150 a carico di Sky Italia srl.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, residente in XXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Sky Italia srl in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Gli eventuali rimborsi delle somme come sopra determinate dovranno essere maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

- versare all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente provvedimento 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)