

DELIBERA N. 136/2019

XXX / SKY ITALIA

(GU14/24032/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/07/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Presidenziale N. 20/18/PRES del 6 agosto 2018 *"Proroga dei termini per la presentazione delle istanze di Definizione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la Piattaforma Conciliaweb"*;

VISTA l'istanza di NDREU del 29/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente nella propria istanza depositata a seguito della mancata adesione dell'operatore all'udienza di conciliazione tenutasi il 23.05.2018, ha lamentato l'indebita fatturazione da parte di Sky Italia X (di seguito Sky). In particolare, l'istante, titolare di contratto "Sky&Fastweb" che prevedeva servizi di telefonia fissa ed internet con Fastweb sull'utenza XXXXXXX369 e servizi pay TV con Sky, riceveva nel mese di agosto 2017 una proposta vantaggiosa da parte del servizio clienti Fastweb che prevedeva l'attivazione di un nuovo contratto su altro intestatario, cioè sua moglie, al fine di poter applicare la relativa promozione e ottenere la riduzione delle tariffe. In data 02.09.2017 inviava una raccomandata a Fastweb richiedendo la disattivazione del contratto con utenza XXXXXXX369, data la stipula di un nuovo abbonamento a nome di sua moglie. Nonostante ciò, l'operatore non procedeva alla presa in carico della disdetta, proseguendo l'addebito diretto in conto corrente. Nel mentre Sky inviava le fatture a prezzo maggiorato che l'utente non saldava a causa dell'inadempienza di Fastweb. Infine, l'istante dichiara di aver avanzato un reclamo in data 10.02.2018 a cui Sky non ha fornito riscontro entro i 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto, bensì con oltre cento giorni di ritardo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) lo storno di ogni eventuale importo insoluto relativo alla contestazione oggetto del presente procedimento;

b) la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per il disservizio subito, tenuto conto delle spese sostenute dall'utente per tutelare i propri diritti di consumatore;

c) la fornitura del servizio Sky a prezzo ordinario e al di fuori del pacchetto "Sky&Fastweb".

2. La posizione dell'operatore

Sky, a supporto della propria posizione non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento di procedura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono. Preliminarmente è opportuno precisare che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

a) Le richieste sub a) e sub b) sono trattate in maniera congiunta e sono da rigettare. In particolare, si rileva la carenza documentale e la genericità delle richieste avanzate dall'istante verso Sky, nonché l'estraneità dell'operatore dalla vicenda principale oggetto di contestazione. Dalle risultanze istruttorie, infatti, si evince che il pregiudizio subito dall'utente attiene principalmente al mancato recepimento da parte di Fastweb della disdetta avanzata, su indicazione del servizio clienti, per poter attivare un nuovo contratto a nome della moglie e beneficiare di un'offerta promozionale dedicata ai nuovi utenti. Tale problematica, però, è stata trattata e risolta durante l'esperimento della procedura conciliativa, attraverso l'accordo con Fastweb raggiunto il 23.05.2018, in sede di udienza. Secondo quanto riferito dalla parte ricorrente, il disservizio subito nei confronti di Sky riguarda l'aumento degli addebiti fatturati ed il mancato riscontro ai reclami da parte dell'operatore. Sul punto, tuttavia, l'indeterminatezza e la genericità delle deduzioni proposte dall'istante, così come la scarsità della documentazione allegata alla domanda, non consentono all'ufficio di rilevare un comportamento illegittimo da parte dell'operatore. L'utente, infatti, oltre a non aver precisato l'ammontare degli importi contestati, non ha indicato la loro difformità rispetto a quanto pattuito contrattualmente, né tantomeno ha fornito la prova di aver avanzato alcuna contestazione nei confronti dell'operatore. In particolare, la comunicazione del 10.02.2018 non può essere considerata un reclamo avanzato nei confronti di Sky ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A della

delibera Agcom n.179/03/CSP, poiché il disservizio lamentato è senza dubbio riconducibile esclusivamente a Fastweb. Sebbene, infatti, l'e-mail sia stata trasmessa anche a Sky, il coinvolgimento di quest'ultimo nella vicenda non è riconducibile ad un disservizio subito di cui si sollecita la risoluzione, bensì ad una mera precisazione tecnica relativa alla regolarizzazione della posizione contabile con Sky in funzione della disdetta avanzata nei confronti di Fastweb. Nessun accenno viene menzionato riguardo a fatturazioni indebite, aumenti del canone di abbonamento e disservizi riguardanti la fruizione del servizio, tali da giustificare la richiesta di storno avanzata nella domanda sub a), così come e la richiesta di indennizzo relativa alla domanda sub b). Pertanto, poiché la documentazione in atti non rileva ai fini dell'onere probatorio, che seppur in minima parte, incombe sull'utente, non è possibile rinvenire un comportamento scorretto o un inadempimento da parte dell'operatore. Alla luce di ciò le domande sub a) e sub b) devono essere integralmente respinte.

b) La richiesta sub c) è da accogliere. Infatti, nonostante l'esito negativo delle domande trattate nel precedente punto a), si ritiene legittima la domanda dell'istante che in qualità di contraente e consumatore ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile attraverso la fornitura del servizio Sky a prezzo ordinario, al di fuori del pacchetto "Sky&Fastweb, su cui è stata avanzata la disdetta. Pertanto, l'operatore è tenuto ad effettuare, in favore dell'istante, l'adeguamento del proprio canone di abbonamento, applicando le proprie tariffe previste.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di NDREU nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia X è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante, l'adeguamento del proprio canone di abbonamento, applicando le proprie tariffe previste in conseguenza dell'avvenuta rescissione del ricorrente dal precedente contratto Sky&Fastweb.

3. Sky Italia X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 25 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi