



DELIBERAZIONE
n. 24 del 26 febbraio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/ Sky Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 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" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

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 modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. 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";

VISTA l'istanza GU14 n. 285 del giorno 22 maggio 2017 il Sig. xxx 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Il Sig. xxx, titolare di un contratto residenziale per servizi televisivi a pagamento di cui al codice cliente n.14255002 con la società Sky, lamenta, da parte dell’operatore, il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e illegittime sospensioni del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- sottoscriveva un abbonamento con l’operatore Sky, indicando, *“quale fruitore del servizio”* televisivo, la Sig.ra xxxi;
- nel mese di luglio 2016 *“si accorgeva di un errore nella fatturazione dei canoni mensili”* segnalato all’operatore con fax del 12 luglio 2016; tale reclamo rimaneva inesitato;
- in detta comunicazione *“proponeva una compensazione con i canoni in scadenza e di fatturare correttamente il canone pattuito pari ad euro 63,60”*;
- in data 18 luglio 2017 inviava tramite fax un sollecito all’operatore in cui chiedeva altresì la *“sospensione dei termini di pagamento, per contestare le fatture con l’importo del canone erroneamente fatturato e per chiedere il rimborso delle somme pagate in più;*
- l’istante riferisce che *“quasi giornalmente il fruitore xxx telefonava a Sky per sapere se era stata accettata la richiesta suddetta ma l’operatore Le rispondeva che la pratica era all’esame dell’Ufficio Amministrativo ma che comunque non doveva preoccuparsi perché con i reclami in corso il servizio non poteva essere sospeso”*. Tuttavia *“le informazioni non erano veritiere e in data 20.07.16 il servizio veniva sospeso. Per la riattivazione del servizio, oltre che il pagamento dell’intero canone contestato di € 67,90 è stato necessario pagare anche la penale di 29,80; (...). Il contratto 14255002 comprensivo di tutti pacchetti dei servizi Sky firmato da xxx aveva un canone di € 67,00 che a febbraio 2014, a forza di telefonate di “fidelizzazione” da parte del fruitore xxx era stato portato a € 63,60 ma nei mesi successivi fu di nuovo variato perché arbitrariamente e senza preavviso alcuno, Sky aveva modificato le condizioni contrattuali senza alcuna segnalazione, e non lo aveva riportato a € 67,00 come da contratto, ma a € 67,90 e non esiste alcuna accettazione per questo importo. Presentati i reclami a Sky e avuta la comunicazione di lavorazione della pratica da parte degli operatori del servizio clienti, Lino xxx attendeva l’accredito di € 192,40 richiesto con il Reclamo del 12.07.16 ed il riconoscimento del canone accordato a € 63,60, ma di fatto nessuno ha mai preso in carico i reclami e così i mesi successivi è stato un susseguirsi di bugie da parte del servizio clienti e sospensioni nonostante il pagamento del canone contestato di € 67,90 a mezzo bollettino in bianco prima della scadenza di fine mese e ciò perché gli importi delle fatture erano contestati e non perché la carta di credito non fosse più valida. ... (omissis). In data 14.02.2017 ricevevamo la fattura 601360919 con addebitato anche il canone di gennaio 2017 nonostante il servizio di visione fosse stato sospeso dal 26.12.16 al 26.01.17”*.

Parte istante ha, inoltre, evidenziato che *“avendo contestato l’importo dei canoni, tutte le fatture erroneamente emesse con gli importi non corretti sono automaticamente contestate; precisa inoltre che la scadenza di pagamento della fattura del canone è a fine mese e che tutti i canoni anche se contestati, sono stati da lui regolarmente pagati come da istruzioni del servizio clienti fino a novembre 2016 con bollettino postale in bianco con riportato gli estremi dei reclami da evadere; precisa inoltre che non è*

stato possibile conoscere un metodo di pagamento indipendente e alternativo al bollettino postale in bianco nonostante tutte le richieste telefoniche effettuate a dicembre 2016 e che è solo per questo motivo che nei mesi successivi non sono stati fatti i pagamenti dei canoni relativi unicamente alla visione dei programmi fruiti”.

Infine l’istante ha insistito per il “*riconoscimento del canone mensile a € 63,60 ricontegiato da febbraio 2014 a giugno 2017 e regolarmente fatturato da luglio 2017, segnala[ndo] che in ogni caso il canone addebitato di € 67,90 non corrisponde al canone pattuito in contratto”.*

- in data 29 dicembre 2016 “*ricorreva al Corecom per tentare una conciliazione ma non era possibile e non riceveva nessun accredito”.*

In data 21 febbraio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Sky tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell’operatore convenuto.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*l’accredito della somma di euro 192,40 come richiesto con reclamo del 12 luglio 2016”;*
- ii) “*la corretta fatturazione del canone di euro 63,60 da agosto 2016 a dicembre 2016, erroneamente fatturato a euro 67,90 – da riaccreditare euro 21,50”;*
- iii) “*l’accredito di euro 95,00 per i giorni di sospensione per i giorni dal 20 luglio 2016 al 6 agosto 2016 e dal 26 dicembre 2016 al 26 gennaio 2017 che invece sono stati fatturati.*
- iv) “*l’indennizzo per mancata risposta ai reclami”;*
- v) “*indennizzo per l’errata fatturazione”;*
- vi) “*l’indennizzo per l’incompetenza del servizio clienti”;*
- vii) “*l’indennizzo per la sospensione del servizio senza il dovuto preavviso”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Sky, in data 22 giugno 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto che “*per quanto riguarda, il merito della contestazione sollevata dal signor xxx si segnala che l’emissione della fattura di febbraio 2014 emessa di importo leggermente inferiore rispetto al canone mensile di abbonamento - di cui Sky potrebbe, tuttal più, richiederne la differenza - è dovuto al cambio di frequenza della modalità di pagamento da carta di credito Postepay mensile a bollettino postale bimestrale attuata in data 31/1/2014 in quanto la predetta carta di credito non risultava più valida. A fronte di quanto sopra, pertanto, appare evidente che, contrariamente a quanto sostenuto dal cliente, nessuna modifica contrattuale è intervenuta, ma si è trattato semplicemente di un ricalcolo del canone di abbonamento che ha portato ad una richiesta di importo inferiore a quella dovuta”.*

L’operatore ha precisato inoltre che, “*nonostante il signor xxx ad aprile 2014 abbia nuovamente chiesto di ripristinare la modalità di pagamento tramite carta di credito ricaricabile Postepay, le richieste di pagamento inoltrate dalla scrivente società non vanno mai a buon fine e il cliente continua ad utilizzare*

impropriamente il bollettino postale mensile.....(omissis)... l'ultimo pagamento dei canoni effettuato dal signor xxx tramite bollettino postale risale a novembre 2016; ciò genera, pertanto, una posizione contabile non regolare, infatti, ad oggi pur avendo usufruito del servizio di pay tv non risultano ancora corrisposte le fatture emesse da Sky – che si sottolinea non sono oggetto di contestazione - dal mese di dicembre 2016 per complessivi € 565. A seguito della predetta situazione amministrativa - cioè dei mancati e ripetuti pagamenti da oltre 6 mesi - l'eventuale sospensione del servizio, come previsto dalle condizioni generali di contratto, appare legittima.

L'operatore infine ha concluso sottolineando che *“a fronte di tutto quanto sopra esposto e con esplicito riferimento anche al precedente procedimento, ha agito con correttezza e buona fede nei confronti dell'abbonato e rinnova, pertanto, la richiesta a Codesto Corecom di non accogliere le richieste avanzate dal signor xxx in quanto prive di fondamento”*.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 3 luglio 2017 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha precisato che *“Sky non ha allegato alla memoria neanche una lettera di risposta ai reclami scritti trasmessi a mezzo fax in data 12.07.16 e 18.07.16, così come non ha allegato alcuna copia del preavviso di comunicazione delle sospensioni del servizio”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis deve evidenziarsi che con riferimento alla domanda *sub vi*), volta ad ottenere *“l'indennizzo per l'incompetenza del servizio clienti”*; la medesima non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sul mancato rispetto delle condizioni contrattuali ed in particolare l'applicazione di un canone in fattura diverso da quello stabilito al momento della sottoscrizione del contratto.

L'istante lamenta l'applicazione in fattura di un canone difforme da quello pattuito al momento della sottoscrizione del contratto laddove l'operatore precisa che *“per quanto riguarda, il merito della contestazione sollevata dal signor xxx si segnala che l'emissione della fattura di febbraio 2014 emessa di importo leggermente inferiore rispetto al canone mensile di abbonamento - di cui Sky potrebbe, tuttalpiù, richiederne la differenza - è dovuto al cambio di frequenza della modalità di pagamento da carta di credito Postepay mensile a bollettino postale bimestrale attuata in data 31/1/2014 in quanto la predetta carta di credito non risultava più valida. A fronte di quanto sopra, pertanto, appare evidente che, contrariamente a quanto sostenuto dal cliente, nessuna modifica contrattuale è intervenuta, ma si è trattato semplicemente di un ricalcolo del canone di abbonamento che ha portato ad una richiesta di importo inferiore a quella dovuta”*.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento non è stata depositata copia del contratto sottoscritto nè le fatture dalle quali poter evincere la difformità tra le condizioni pattuite inizialmente e quelle applicate successivamente nel corso del rapporto contrattuale.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 nonché Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Tanto premesso, tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale (canone pari ad euro 63,60) e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione (canone pari ad euro 67,90). Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale sia possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione.

Pertanto le richieste della società istante (*sub i*); *ii*) e *v*) non possono essere accolte, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla sospensione del servizio

L'utente lamenta l'illegittima sospensione del servizio in assenza di preavviso laddove l'operatore dichiara di aver sospeso i servizi a seguito della morosità dell'istante.

La doglianza merita accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Dagli atti del procedimento risulta che l'operatore ha sospeso il servizio dal 20 luglio 2016 al 6 agosto 2016 e dal 26 dicembre 2016 al 26 gennaio 2017, senza fornire adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso come previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento.

Ne consegue che l'operatore Sky è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio televisivo e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Pertanto, in accoglimento delle domande di cui ai punti sub *iii*), e *vii*), ne discende che la società istante, per i 48 giorni di sospensione del servizio televisivo, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 360,00 (euro 7,50 x n. 48 giorni).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dell'illegittima sospensione (dal 20 luglio 2016 al 6 agosto 2016 e dal 26 dicembre 2016 al 26 gennaio 2017), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato via fax in data 12 luglio 2016, successivamente reiterato in data 18 luglio 2016, all'operatore Sky che, di fatto, li ha rigettati. Infatti dalle risultanze istruttorie tali reclami risultano inesitati.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento.

In generale si richiama l'articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che "*In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*"; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi delle citate previsioni.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per la risposta al reclamo del 12 luglio 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 11 agosto 2016 ed il *dies ad quem* quella del 21 febbraio 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto *iv*) delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 194,00 (euro 1,00 x 194 giorni).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 30,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 febbraio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 maggio 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia xxx, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) la somma di euro 194,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- b) la somma di euro 360,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;
- c) la somma di euro 30,00 a titolo di spese di procedura.

2) a stornare e/o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le fatture emesse con riferimento ai periodi di fatturazione decorrenti dal 20 luglio 2016 al 6 agosto 2016 e dal 26 dicembre 2016 al 26 gennaio 2017, oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di rimborso e /o indennizzo di cui ai punti 1) lettera a) e lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate 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'utente 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 alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 24 del 26 febbraio 2019

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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi