

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Mazzarisi /Sky Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);
- l'istanza GU14 n. 9 del 10 gennaio 2014, con cui il Sig. ██████████ Mazzarisi 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 ██████████ (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;
- la nota del 20 gennaio 2014 con 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 e con successiva nota del 18 giugno 2014 ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza

per la discussione della controversia in data 15 luglio 2014 poi aggiornata, con successiva nota del 6 febbraio 2015, in data 11 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Mazzarisi lamenta l'addebito, da parte della società Sky, della somma di complessivi euro 392,45 sul proprio conto corrente, nel periodo marzo – settembre 2012, senza che l'istante avesse mai chiesto l'attivazione di alcun tipo di contratto con l'operatore convenuto e senza che avesse mai autorizzato alcun addebito del tipo descritto sul proprio conto corrente. Parte istante rappresenta di aver presentato, tramite l'associazione Federconsumatori, dei reclami scritti, senza alcun esito.

In data 2 dicembre 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 il Sig. Mazzarisi ha chiesto il "rimborso di euro 392,45", un "indennizzo di euro 300,00 per scorrettezza commerciale e mancata risposta ai reclami" e un "indennizzo di euro 500,00 per violazione riservatezza dati personali".

In data 19 febbraio 2014, la società Sky ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con la quale rappresentava di non poter verificare in alcun modo le circostanze descritte dal Sig. Mazzarisi, a causa dell'insufficienza dei dati contenuti nel formulario GU14 al fine dell'identificazione dell'utente. L'operatore chiedeva, pertanto, la comunicazione del codice fiscale di parte istante, delle coordinate IBAN sulle quali sarebbero stati effettuati gli addebiti contestati e del codice cliente Sky.

In data 17 luglio 2014, in ottemperanza a quanto previsto nel verbale di discussione del 15 luglio 2014, il Sig. Mazzarisi, a mezzo dell'associazione Federconsumatori, comunicava il proprio codice fiscale.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia in esame si incentra sulla correttezza, o meno, degli importi addebitati dalla società Sky sul conto corrente del Sig. Mazzarisi, per un periodo intercorrente, come evidenziato dall'estratto dei movimenti di conto corrente prodotto dall'istante, dal 28 marzo 2012 al 28 settembre 2012, per un totale di euro 392,45.

L'istanza presentata dal Sig. Mazzarisi è parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

In via preliminare si rileva che, con riferimento alla domanda formulata nelle richieste del formulario GU14 di riconoscimento di un indennizzo per "scorrettezza commerciale" e per "violazione riservatezza dati personali", ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere

dell'Autorità. Ciò premesso, le domande sopra descritte non potranno trovare accoglimento in questa sede.

Nel caso di specie, il Sig. Mazzarisi lamenta l'addebito di somme sul proprio conto corrente da parte dell'operatore Sky, pur in assenza dell'adesione ad un contratto e pur in assenza di una specifica autorizzazione all'addebito. Viene prodotto l'estratto del conto corrente intestato a parte istante, dal quale si evincono, effettivamente, addebiti per l'importo indicato nel formulario da parte della società Sky.

Il gestore Sky non ha fornito prova né dell'esistenza di un rapporto contrattuale con la parte istante, né di aver ricevuto un'autorizzazione all'addebito sul conto corrente intestato allo stesso.

Deve dunque affermarsi che il gestore Sky non ha dimostrato di avere titolo per la riscossione della complessiva somma di € 392,45, che risulta, pertanto, come un indebito arricchimento gravante sull'istante.

Ne consegue l'obbligo per l'operatore di procedere con il rimborso della predetta cifra in favore del Sig. Mazzarisi.

Circa la formulata richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, deve rilevarsi come parte istante dimostri di aver comunicato, in data 17 settembre 2013, i dati necessari al gestore per poter ricevere compiuta risposta circa le circostanze lamentate nel precedente reclamo 16 ottobre 2012 (codice fiscale ed estratto conto con evidenziati gli addebiti effettuati dalla società Sky). Tuttavia, ad oggi, nessuna risposta risulta pervenuta all'istante riguardo i fatti contestati.

Rileva, al riguardo, quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché dal successivo articolo 11, comma 2, della medesima Delibera e anche dall'art. 8.2 della Carta Servizi Sky), secondo il quale la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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 al reclamo inviato, 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 fini del calcolo dell'indennizzo, dovrà essere considerato, quale *dies a quo*, il giorno 2 novembre 2013, primo giorno di ritardo rispetto alla data entro cui il gestore avrebbe dovuto riscontrare il reclamo e, quale *dies ad quem*, dato che la società convenuta non ha ritenuto di partecipare alla fase di conciliazione della controversia, il 10 gennaio 2014, data di presentazione dell'istanza di definizione (secondo le linee guida approvate con delibera 276/13/CONS). I giorni di ritardo suscettibili di essere indennizzati sono, quindi, 70.

L'art. 11 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS individua nella somma di euro 1,00 al giorno l'indennizzo per questo tipo di disservizio. L'utente, pertanto, avrà diritto al versamento di complessivi euro 70,00 (1,00 x 70 giorni di ritardo).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 10 gennaio 2014 dal Sig. ██████████ Mazzarisi nei confronti di Sky Italia ████████ che l'operatore provveda a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- 1) la somma di euro 392,45 a titolo di rimborso per importi illegittimamente addebitati sul conto corrente intestato a parte istante;
- 2) la somma di euro 70,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 3) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 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. 81 del 26 maggio 2015

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini