



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 357 del 02.04.2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della Controversia D. Scarcia /Sky Italia XXX (Lazio/D/990/2016)

☐ Con impegno contabile

☒ Senza impegno contabile

L'estensore
Avv. Raffaella Anello

**Il Responsabile
del procedimento**

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SCARCIA D. / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/990/2016)

Registro Corecom n. 12

IL DIRETTORE

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. Scarcia presentata in data 6.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato - nei confronti di SKY ITALIA XXX l'illegittima sospensione dei servizi televisivi a pagamento e la mancata risposta al reclamo del 9.5.2015.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- Di essere cliente "Sky & Fastweb" da circa quattro anni e di avere sempre pagato le fatture tramite RID bancario;
- I gestori Sky e Fastweb cambiavano la data del prelievo bancario; Ad agosto 2016 riceveva bollettino di Euro 120,90 che provvedeva a pagare ed inviare ai gestori;
- Dopo tre giorni dal pagamento del bollettino la banca comunicava un nuovo RID che non autorizzava;

- Il servizio clienti lo rassicurava della soluzione del problema; In data 29.9.2016 veniva disattivato l'intero servizio;
- Contattato il servizio clienti apprendeva che il servizio veniva sospeso per il mancato pagamento del bollettino che, per mero errore, era stato imputato al conto di settembre;
- Provvedeva a pagare immediatamente la fattura di settembre con la mora di Euro 30,00 per la riattivazione dei servizi>;
- Veniva avviata la procedura d'urgenza presso il Corecom Lazio;
- Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 29.11.2016 si concludeva con esito negativo. Attesa la mancata comparizione dell'operatore.

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

- un indennizzo di euro 100,00 per la sospensione del servizio;
- il rimborso della mora di Euro 30,00, pagata sul bollettino di settembre 2016;
- un indennizzo di Euro 20,00 per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore SKY

Nel merito, Sky ha dedotto: *"Il signor D. Scarcia già cliente Sky con codice n.13425185, in data 6 febbraio 2016 ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky. Come ormai noto, i servizi offerti da Sky e da Fastweb attraverso l'offerta promozionale Home Pack sono regolati da due distinti contratti (con Sky e con Fastweb per i rispettivi servizi) e dalle rispettive condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb. Per la fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento unico di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky che da Fastweb. Per il pagamento degli importi fatturati per i due contratti, viene effettuato un unico addebito dell'importo totale comprensivo dei canoni per entrambi i servizi (Sky e Fastweb). Pertanto un eventuale mancato pagamento può comportare la sospensione di entrambi i servizi. Si ritiene opportuno precisare che il signor D. Scarcia riceve mensilmente, all'indirizzo di posta elettronica da lui fornito, la copia conforme della fattura Sky e della fattura Fastweb oltre il documento di riepilogo. Si segnala che i pagamenti tramite addebito diretto sul conto corrente bancario, modalità di pagamento scelta dal cliente, sono avvenuti mensilmente in modo regolare fino a febbraio 2016; da marzo 2016 le richieste di pagamento inoltrate non sono più andate a buon fine ad eccezione di quella effettuata a maggio 2016. Si segnala, infatti, che il signor Scarcia ha provveduto a corrispondere i canoni fatturati per le mensilità di marzo e aprile solo in data 28 aprile 2016 recandosi presso una ricevitoria Sisal. Dopo il regolare addebito sul conto corrente delle fatture Sky e Fastweb relative al mese di maggio, le richieste di pagamento dei canoni fatturati a giugno non sono andate a buon fine e così anche quelle riguardanti i canoni fatturati per il mese di luglio; anche in quest'occasione il signor Scarcia ha provveduto a regolarizzare la posizione dei suoi abbonamenti (Sky e Fastweb) recandosi in data 29 luglio 2016 presso una ricevitoria Sisal. Si comunica che anche nei mesi successivi le richieste di pagamento inoltrate tramite addebito su conto corrente bancario non sono andate a buon fine ed il cliente ha provveduto ad effettuare i seguenti pagamenti: - In data 6 settembre 2016 tramite bollettino postale in bianco ha corrisposto l'importo di €120,90 che è stato così utilizzato: o €93,12 a copertura parziale della fattura Sky n.658716990 del 5 settembre 2016 di €93,90 lasciando residuare da corrispondere la somma di €0,78; o €27,78 a copertura parziale della fattura FW n.S004077118 del 1° settembre 2016 di €28 lasciando residuare una somma da corrispondere di €0,22; - In data 30 settembre 2016 ha corrisposto l'importo di €151,80, recandosi in una ricevitoria Sisal, che è stato così utilizzato: o €0,78 a saldo della fattura Sky n.658716990 del 5 settembre 2016; o €0,22 a saldo della fattura FW n. n.S004077118 del 1° settembre 2016; o €122,80 a saldo della fattura Sky n.657627334 del 5 agosto 2016 per la quale era*

pervenuto l'esito negativo della richiesta di pagamento tramite domiciliazione bancaria; o €28 a saldo della fattura FW n. S003347092 del 1° agosto 2016 per la quale era pervenuto l'esito negativo della richiesta di pagamento tramite domiciliazione bancaria; In data 6 ottobre 2016, a fronte della comunicazione ricevuta dalla Federazione Nazionale Consumatori e al solo fine di venire incontro alle richieste del cliente, la scrivente società ha provveduto a stornare dalla fattura Sky n.657627334 del 5 agosto 2016 l'importo di €29,90 richiesto a titolo di penale; in seguito alla suddetta gestione è stata emessa, in data 5 novembre 2016, la nota di credito n.660822049 attestante lo storno che ha creato un credito di pari importo utilizzato a parziale copertura della fattura Sky del 5 ottobre n. 659837386 di €123,80 lasciando residuare la somma da corrispondere di €93,90. Solo in data 1° dicembre 2016 il cliente ha provveduto a corrispondere, recandosi presso una ricevitoria Sisal, la somma di €226,89 così utilizzato: o €93,90 a saldo della fattura Sky n. 659837386 del 5 ottobre 2016; o €76,70 a saldo della fattura Sky n. 660993764 del 5 novembre 2016 di €85,90 per la quale è stato effettuato uno storno di €9,20; o €28,29 a saldo della fattura FW n. S004283155 del 1° ottobre 2016; o €28 a saldo della fattura FW n. S004930882 del 1° novembre 2016. Si segnala che ad oggi risultano ancora non corrisposte i canoni di abbonamento Sky e Fastweb relativi alla mensilità di dicembre 2016 e gennaio 2017 per un importo complessivo di €264,29. Per quanto riguarda la sospensione del servizio Sky, avvenuta in data 29 settembre, si segnala che la stessa è stata effettuata in quanto non risultavano saldate le fatture Sky e Fastweb emesse ad agosto 2016 (per l'intera somma) e le fatture Sky e Fastweb emesse a settembre 2016 (per importi parziali). In data 30 settembre 2016, a fronte del pagamento effettuato dal cliente il servizio è stato ripristinato. Si precisa che Sky ha provveduto a sospendere il servizio solo dopo aver preventivamente informato il cliente e come previsto dalle condizioni generali di abbonamento e si osserva, inoltre, che la sospensione è stata operata in quanto anche nei 6 mesi precedenti si erano verificati ripetuti ritardi nella corresponsione dei canoni fatturati. Alla luce di quanto procede Sky ritiene di aver agito in buona fede e chiede, pertanto, a Codesto Comitato di non accogliere le richieste formulate dal signor Scarcia."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che 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 formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1 Sulla sospensione dei servizi.

L'istante lamenta di aver subito la sospensione dei servizi in data 29.9.2016 che sarebbero stati riattivati solo dopo il pagamento della fattura di agosto 2016. Non specifica però, quanto sarebbe durata la sospensione limitandosi a chiedere un indennizzo di Euro 100,00. Per contro l'operatore afferma di aver correttamente sospeso il servizio per morosità del cliente per cui aveva inviato opportuno preavviso di sospensione e che lo stesso sarebbe stato riattivato già in data 30.9.2016, appena ricevuta la copia del bollettino di pagamento.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, come più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento

o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n.179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare e continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio, spettava a Sky provare di aver operato la sospensione in condizioni di legittimità come prescritto dall'art.5 del regolamento di cui alla Delibera n.173/07/CONS.

In merito ai fatti contestati, il gestore deduce di aver sospeso i servizi per il mancato pagamento della fattura di agosto 2016 e che li avrebbe riattivati il giorno successivo appena ricevuto la prova del pagamento della fattura scaduta.

Appare dirimente circa la legittimità o meno della sospensione l'osservanza da parte del gestore dell'obbligo, pure previsto dall'art.5, di preavviso al cliente e che, ai sensi delle medesime c.g.c. doveva essere reso con 15 giorni di anticipo (art.6.2): nulla ha provato il gestore circa l'effettiva comunicazione all'utente.

Per l'inadempimento riscontrato, l'utente ha quindi diritto alla liquidazione di un indennizzo dal 29.9.2016, data di intervenuta sospensione del servizio sino alla data del suo avvenuto ripristino del 30.9.2016 (in assenza di espressa data diversa fornita dall'utente che pur avrebbe potuto replicare alla memoria del gestore), per un giorno, con conseguente riconoscimento, ai sensi dell'art.4.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, di una somma pari a Euro 7,50.

3.2. Sulla mancata risposta al reclamo

L'utente chiede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Non essendo in atti un valido reclamo inviato dal gestore, la richiesta non è meritevole di accoglimento.

3.3. Sul rimborso della mora.

La richiesta di rimborso della mora di euro 30,00 pagata sulla fattura di agosto 2016, risulta rimborsata con nota di credito 660822049 del 5.11.2016.

La richiesta non è meritevole pertanto di accoglimento.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento si ritiene equa la compensazione tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente D. Scarcia nei confronti della SKY ITALIA XXX.

2. La SKY ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di euro 7,50, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La SKY ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo