

DETERMINA n° 27 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXXXXX / SKY ITALIA Srl

GU14 / 125 / 18

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione della Sig. XXXXXXXXXXXX acquisita il 05/03/2018 al prot. n°12044;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

il Sig. XXXXXXXXXXXX, intestatario di un contratto di servizio integrato Sky abbonamento n. XXXXXXXXXXXX e Fastweb n. XXXXXXXXXXXX, e dell’utenza telefonica n. XXXXXXXXXXXX, espone che contattato da Fastweb il 29.08.2017 aderiva ad una promozione Sky TV + Cinema, quindi passava al sistema integrato Sky - Fastweb. Il 29.12.2017 gli veniva inviata fattura n. 7314720 a credito per un importo pari a € 216,06 relativa ad un rimborso che avrebbe dovuto ricevere in data 29.12.2017, come indicato dall’operatore. Successivamente gli veniva recapitata a novembre 2017 Fatt. S005339286 a debito pari a € 187,49 riducendo l’importo del rimborso a 28,57. L’operatore giustificava che il credito era pari alla differenza tra € 216,06 e € 187,49 e cioè € 28,57. Il 14.12.2017 inoltrava reclamo telefonico presso l’operatore che riferiva l’invio del rimborso non essere andato a buon fine. Il 16.01.2018 riferisce l’istante, gli è stato comunicato che il rimborso è programmato per la fine di febbraio 2018. L’istante rappresenta che gli è stato sospeso il servizio da entrambe le società, Sky e Fastweb e che la riattivazione è condizionata dal pagamento della fattura scaduta. Il 25.01.18 l’istante chiede presso questo Corecom la riattivazione temporanea dei servizi, che vengono riattivati dagli operatori in seguito al provvedimento emesso dall’Autorità, (Sky il 29.01.18 e Fastweb il 30.01.18). La procedura di conciliazione attivata, si conclude con un accordo transattivo da parte di Fastweb, e l’assenza da parte di Sky. In base a tali premesse, l’istante chiede:

- 1) lo storno della fattura n. 927642078, comprensiva di Sky n. 408510592 e della fattura Fastweb n. S005339286, e contestuale storno del relativo importo;

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Sky Italia Srl (di seguito Sky) si è limitata, a seguito del provvedimento

temporaneo per la riattivazione del servizio, a dare atto della riattivazione ed a precisare con nota del 29.01.18 che *“per il pagamento degli importi fatturati per i due contratti, viene effettuato un unico addebito”*, ciò nonostante l’operatore non ha prodotto alcun atto difensivo ed è rimasto contumace, nonostante sia stato ritualmente convocato, sia in occasione dell’esperienza del tentativo di conciliazione, sia in occasione della presente procedura.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

L’istanza è accolta per le seguenti motivazioni, preliminarmente occorre considerare la peculiarità della controversia e le differenti dinamiche che hanno condotto alla decisione della stessa:

- che in sede di conciliazione l’operatore Fastweb ha contribuito a ricomporre bonariamente la controversia, riequilibrando la posizione operatore-utente con una transazione impegnandosi a stornare tutto l’insoluto. Per l’effetto tale operatore è da ritenersi estromesso di diritto dal presente procedimento.

- che la mancata presenza di Sky e di conseguenza la mancanza di contestazioni alle richieste dell’istante, non opera in danno dell’operatore, (in considerazione del generale principio dettato dall’art. 115 c.p.c.) sancito ai sensi dell’art. 17 della Del. n. 173/07/CONS., di conseguenza, la mancata comparizione di una delle parti, non può essere interpretata come accettazione delle ragioni della controparte e in questi casi, *“la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti”*.

Per tutto quanto premesso, le richieste di parte istante possono essere accolte per le seguenti ragioni:

- non può disporsi lo storno della fattura Fastweb n. S005339286 in quanto in sede di conciliazione l’operatore Fastweb in seguito al verbale di accordo del 25.01.2018, si è impegnato a stornare tutto l’insoluto. Pertanto tale richiesta è stata assorbita dal superiore accordo.

- in relazione alla richiesta nei confronti di Sky, 1) *lo storno della fattura n. 927642078, comprensiva di Sky n. 408510592* questa si può ritenere integralmente accolta. Considerato il profilo contrattuale, che si basa su di una fatturazione degli abbonamenti unica per entrambi i gestori, per come precisato da Sky nella sua nota 29.01.18 che *“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”, si evince che l’importo in fattura è inscindibile, quindi se Fastweb in sede di conciliazione si è impegnata a stornare tutto l’insoluto presente al sistema, secondo le condizioni contrattuali richiamate da Sky, le fatture devono ritenersi stornate anche per Sky. Inoltre, si riconosce in capo a Sky una responsabilità nei confronti dell’istante per sospensione del servizio ex art. 4 Del. N. 73/11/CONS, per un periodo che va dal 17.01.18 fino al 30.01.18 che comporta di conseguenza un indennizzo di € 7,5 pro die per 14 giorni, per un importo totale di € 105,00

- È riconosciuta la rifusione delle spese legali nella la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. Di accogliere l’istanza del Sig. XXXXXXXXXXXX per l’utenza (contratto di servizio integrato) n. XXXXXXXXXXX nei confronti di Sky Italia Srl, e pertanto:
2. Sky Italia S.r.l. è tenuta ad effettuare a favore dell’istante lo storno delle fatture n. 927642078, comprensiva di Sky n. 408510592;
3. Sky Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere all’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura ed inoltre l’importo di 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per la per sospensione del servizio ex art. 4 Del. 73/11/CONS.
- 4.

La società Sky Italia Srl. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l’avvenuto adempimento alla presente determina 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.

E’ 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell’AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. *Francesco Di Chiara*

