

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. EPIFANI/SKY ITALIA xxx

Registro Corecom n. 16/2014

IL DIRIGENTE

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 10 luglio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/427/2013, con cui il sig. G. Epifani ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 6 agosto 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- Con l'istanza di conciliazione, l'utente riferiva di aver sottoscritto un contratto con l'operatore Fastweb denominato "Home pack", per la telefonia , più Sky Tv ad un canone mensile di Euro 29,00/mese iva inclusa; dalla prima fatturazione Sky aveva rilevato importi difformi rispetto a quanto convenuto e per servizi non richiesti; reclamava in data 18.3.2013 e 2.4.2014, senza ottenere risposta; chiedeva pertanto di pagare le somme previste dal contratto e di risolvere il rapporto con entrambi i gestori.
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, Sky assente, l'utente raggiungeva un accordo transattivo con Fastweb a regolarizzazione della posizione contabile sul contratto cessato, mentre si riservava di proseguire il contenzioso contro Sky;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava la domanda di storno dalla fatturazione Sky di somme non dovute in base al contratto, allegando agli atti la fattura n.502767688 del 5.3.2013 dell'importo di Euro 73,63; tale fattura era stata contestata con reclamo fax del 2.4.2014 con il quale si chiedeva lo storno delle somme errate e l'emissione di fatture rispondenti al contratto. Chiedeva con l'istanza lo storno totale delle fatture Sky Italia riguardanti addebiti non giustificati e il rimborso per il disservizio subito.
 - le parti non hanno svolto alcuna attività difensiva.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

2.2. Nel merito.

2.2.1. Sull'applicazione di tariffe difforme da quelle contrattuali

Si premette che l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva, e che non ha presentato memorie e documenti, applicandosi pertanto quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

D'altro canto neanche l'utente ha fornito, seppure richiesto con lettera di avvio, documentazione e precisazioni a supporto e circoscrizione della propria pretesa, ragion per cui l'assetto dei rapporti tra le parti può essere ricostruito unicamente in base al principio ordinamentale sopra richiamato e dai pochi documenti risultanti agli atti dei fascicoli del procedimento conciliativo e definitorio.

L'utente ha depositato unicamente un contratto sottoscritto con l'operatore Fastweb il 10.2.2013 per la fornitura di servizio di telefonia fissa con il profilo Supersurf a 29,00 Euro /mese costi di

installazioni inclusi; nessuna documentazione è disponibile per la parte contrattuale relativa al servizio Sky Tv che risulta peraltro, dalle dichiarazioni e dalla fattura Sky, distinto per posizione contrattuale (codice cliente 14554256), dall'offerta Fastweb.

Di tale rapporto contrattuale l'utente contesta unicamente gli importi difforni rispetto a quanto pattuito, avendo asseritamente accettato l'attivazione del servizio con installazione della parabola mediante intervento tecnico di Sky il 18.2.2013.

Le condizioni tariffarie sulle quali si fonda la pretesa di storno, sono ricostruibili dal reclamo inoltrato via fax dall'utente il 2 aprile 2013 a contestazione della fattura ricevuta, dal quale emerge il disconoscimento del canone fatturato, superiore al canone pattuito di euro 14,00, dell'importo per costi di attivazione/installazione/manutenzione che dovevano essere gratuiti – eccetto il costo per l'installazione della parabola ad euro 8,00 - e dell'addebito dei “servizi premium mai richiesti”.

La pretesa dell'utente è fondata e va accolta.

Il gestore infatti non ha mai riscontrato il reclamo, né ha provveduto ad emettere note di credito a storno delle fatture contestate; né in sede di contenzioso, come premesso, ha prodotto le condizioni tariffarie dell'offerta applicata al contratto, tali da supportare la fondatezza degli addebiti contestati.

In assenza dunque di elementi probatori deve ritenersi che l'utente abbia stipulato la fornitura del servizio Sky Tv al canone mensile di Euro 14,00 (i.i.), più il costo pattuito per l'installazione della parabola

L'operatore dovrà stornare sulla fattura n.502767688 del 5.3.2013 (dell'importo complessivo di Euro 73,63) della somma eccedente Euro 14,00 (i.i.).

L'utente chiede “il rimborso per il disservizio” non circostanziando altrimenti il titolo indennizzatorio; in applicazione pertanto di un criterio di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa la domanda, visto il contesto delle dichiarazioni, può ragionevolmente essere interpretata come domanda di ristoro del disagio subito in conseguenza del mancato riscontro del gestore ai reclami di contestazione, - financo nel senso di un rigetto- al fine di conoscere le condizioni effettivamente applicate.

La domanda non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

Risulta che l'utente abbia inoltrato il primo reclamo il 18.3.2013 a Fastweb e, per conoscenza, a Sky; analogamente è avvenuto per il secondo reclamo, datato 2.4.2013; anche volendo considerare irrilevante l'inoltro formale “in copia conoscenza” a Sky , operatore comunque tenuto a rispondere alle contestazioni sulle fatture di propria emissione, risulta dagli atti che l'utente abbia esercitato il recesso nei confronti di Sky con lettera del 13.4.2013 (Disdetta “Home Pack =Fastweb + Sky TV”), esprimendo la volontà di non proseguire il rapporto contrattuale col gestore indipendentemente dall'esito del reclamo, superando pertanto la necessità di avere chiarimenti entro il termine utile consentito per la risposta dalla Carta Servizi Sky (30 giorni ex art. 8.2).

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della

procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. G. Epifani nei confronti dell'operatore Sky sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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 Euro 500,00;

DETERMINA

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. G. Epifani in data 10 luglio 2013.

La società Sky Italia xxx è pertanto tenuta a stornare mediante emissione di nota di credito, dalla fattura n.502767688 del 5.3.2013:

- l'importo di Euro 59,63;

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 09/10/2014

Il Dirigente
Dott. Aurelio Lo Fazio
Fto