

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DI MAURO C. / SKY ITALIA xxx

(LAZIO/D/826/2014)

Registro Corecom n. 71/2015

IL DIRIGENTE

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 4 dicembre 2008;

VISTA 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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 C. Di Mauro presentata in data 20.10.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato inizialmente nei confronti del gestore Sky Italia xxx, di seguito per brevità “SKY”, l’applicazione di tariffe difformi rispetto al contratto sottoscritto, richiedendo il rimborso di somme indebitamente percepite e lo storno della fattura relativa al mese di gennaio 2014, oltre alla mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere aderito, in data 26 gennaio 2013, ad un contratto a distanza a mezzo telefono tramite l’operatore telefonico Fastweb per l’offerta “Home Pack”, comprensiva di internet,

chiamate illimitate verso fissi e Sky TV al prezzo di €29,00 mensili per 12 mesi, senza costi di attivazione con SKY e Fastweb;

b. L'Istante autorizzava il prelievo automatico delle fatture dal proprio conto corrente;

c. Contrariamente a quanto pattuito l'istante si vedeva prelevare, a seguito dell'attivazione, un primo importo pari ad €105,06 nella fattura di aprile 2013 per contributo di attivazione, nonché 7 prelievi mensili nei mesi successivi per €53,00 anziché dei pattuiti €29,00 ;

d. In data 2.01.2014 si vedeva recapitare nuova fattura dell'importo di €150,00 per importi relativi al mese di gennaio 2014 nonostante fosse già cliente Telecom Italia xxx dal 3.01.2014;

e. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso nell'udienza del 22.07.2014, si concludeva con esito negativo con l'operatore SKY poiché assente, mentre l'istante raggiungeva un accordo transattivo con l'operatore Fastweb accogliendo l'offerta di chiusura contrattuale in esenzione spese, lo storno dell'insoluto di €93.65 e il pagamento di €250,00 a titolo di indennizzo.

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

- i. La restituzione delle somme indebitamente versate per un totale di €273,00;
- ii. Un indennizzo forfettario pari ad €1.500,00 per il disagio ricevuto dalla mancanza di trasparenza contrattuale;
- iii. Lo storno della fattura n. 651447774 di €150,01.

2. La posizione dell'operatore SKY.

L'operatore Sky, assente all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ometteva sia di depositare memorie esplicative e/o difensive al fine di prendere posizione sui fatti contestati dall'istante nel procedimento di definizione.

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 accolte parzialmente come di seguito precisato.

3.1 Sull'applicazione di tariffe difformi rispetto al contratto sottoscritto.

L'utente lamenta l'applicazione di tariffe non conformi a quelle convenute in occasione della stipula telefonica di un nuovo contratto di abbonamento e chiede lo storno delle fatture insolute e il rimborso delle somme pagate e non dovute.

Dal contratto depositato dall'istante, redatto e compilato a seguito della stipula a distanza con il call center Fastweb del 26.1.2013, risulta una proposta di abbonamento "Offerta Home Pack Powered by Fastweb " ovvero: l'abbonamento " Home Pack Full" comprensivo , lato Sky di SkyTV , tipo di installazione Pronto Sky Standard; lato Fastweb, il modem ADSL e VOCE con

Opzione installazione tramite tecnico, con Piano Tariffario SuperSurf a 29,00 euro/mese per 12 mesi e contributo di attivazione e installazione Sky e Fastweb interamente scontati.

Al di là quindi del dato documentale che l'importo mensile di Euro 29,00 fosse riferito solo alla componente Fastweb dell'abbonamento, (operatore che ha già transatto per la sua parte), rileva che, sebbene richiesto appositamente dal Corecom con richiesta istruttoria, l'utente non abbia specificato quali fossero i supposti inadempimenti del gestore Sky, nei confronti del quale è instaurata la controversia, né tantomeno quali fossero le somme contestate e imputabili esclusivamente a Sky, limitandosi a richiedere genericamente la differenza tra quanto pattuito in sede contrattuale e gli importi totali relativi alle fatture contestate.

Né, d'altro canto, le fatture sono state depositate integralmente, risultando unicamente il frontespizio, per cui non è possibile evincere le singole voci di costo relative alla componente Sky dell'abbonamento.

Tali circostanze rendono impossibile al giudice quantificare le eventuali differenze rimborsabili al netto del servizio fornito, pertanto la domanda viene rigettata.

Né è esaminabile la fattura asseritamente successiva alla disdetta, in quanto l'utente non ha provato il recesso, né nei confronti di quale gestore lo stesso sia stato esercitato.

Ad abundantiam si sottolinea che non sarebbe comunque dovuto alcun indennizzo per erronea fatturazione, in quanto per costante giurisprudenza Agcom e Corecom, la pretesa dell'utente deve intendersi pienamente soddisfatta mediante ricalcolo, storno e rimborso delle eventuali somme non dovute.

3.2 Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta infine la mancata risposta al reclamo avanzato a mezzo raccomandata a/r del 27.11.2013 sia a Sky che all'operatore Fastweb.

Non risulta che Sky abbia risposto a detto reclamo .

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche della Carta Servizi), secondo cui 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, 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", anche in quanto inadempimento contrattuale ai

sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di cui all'art.11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per mancata risposta al reclamo dal 27.12.2013 (già detratti 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi Sky) al 20.10.2014 (data dell'istanza di definizione, stante l'assenza dell'operatore Sky all'udienza di conciliazione) per il massimo previsto dalla norma, per un importo pari ad Euro 300,00.

4. 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, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione da porsi a carico dell'operatore Sky, stante l'assenza al tentativo di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

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

1. Accoglie parzialmente le domande proposte dalla sig.ra C. Di Mauro nei confronti di SKY Italia xxx;
2. La società SKY Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 300,00 (trecento /00) a titolo di indennizzo ex artt. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
3. La società SKY Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/11/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto