

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. CATTOLICO / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/764/2016)

Registro Corecom n. 66/2017

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 Lazio 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 A. Cattolico del 13 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’utente lamentava, nei confronti dell’operatore Sky, l’indebita fatturazione (per totali 516.27 €), dovuta all’accorpamento dei canoni con Fastweb nel contratto Home Pack, dal quale aveva effettuato il ripensamento nei 10 giorni stabiliti dal contratto. Chiedeva, dunque lo storno totale dell’insoluto, viste le numerose sospensioni subite.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue.

- Il Sig. A. Cattolico aveva aderito in data 18/12/2015 all'offerta denominata "Home Pack", che era disciplinata da due distinti contratti (uno con SKY per i servizi di pay TV e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet), entrambi regolati da separate condizioni generali di contratto oltre alle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori per assicurare il coordinamento tra i servizi.
- Il pagamento dei canoni fatturati era avvenuta regolarmente, tramite addebito Rid, sino a gennaio 2016; da febbraio 2016 le richieste di pagamento non sono più andate a buon fine.
- Il 30/05/2016, l'utente, tramite bollettino postale, corrispondeva l'importo di € 98.31, parte dei quali utilizzati da Fastweb per alcuni aggiustamenti contabili, lasciando così residuare l'importo di € 86.81 nella fattura di maggio 2016.
- L'utente non ha più pagato alcun canone, anche a seguito dei diversi messaggi inviati sulla smart card e visibili sul televisore; questo ha comportato la sospensione dei servizi nelle seguenti date:
 - o Dal 21 al 30 aprile 2016;
 - o 26 maggio 2016;
 - o Dal 20 al 23 giugno;
 - o Dal 18 al 25 luglio 2016;
 - o 4 agosto 2016.

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.

3.1 Sulla sospensione del servizio

L'utente lamenta l'illegittima sospensione del servizio in maniera del tutto generica, senza specificare il periodo di interruzione. E' pacifico, però, che nell'ultimo pagamento effettuato tramite ricevitoria Sisal, una parte è stata corrisposta da Sky a Fastweb (con la quale l'utente aveva già concluso ogni doglianza), per aggiustamenti contabili effettuati da Fastweb.

Al riguardo, è bene precisare che, nonostante i fatti oggetto di doglianza fossero del tutto generici, non avendo l'utente specificato la durata del periodo di sospensione, Sky, nella propria memoria difensiva, precisava i giorni di sospensione, forte della prova del preavviso fornita nel medesimo atto.

Detto ciò, in materia di sospensione dell'utenza, vige l'art. 5 Delibera 173/07/CONS che testualmente recita *"Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e*

per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Nel caso di specie rileva altresì quanto previsto dalle condizioni relative all'offerta congiunta dei due operatori che all'6.2 stabilisce che *“Nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai Servizi FASTWEB e Sky inclusi nell’Offerta Home Pack alla scadenza indicata nel documento riepilogativo, ciascuna delle società FASTWEB e SKY avrà la facoltà di sospendere con effetto immediato il Servizio interessato. Resta inteso che in caso di pagamento parziale alla data di scadenza degli importi fatturati complessivamente, da Sky e FASTWEB, per tutti i Servizi compresi nell’Offerta Home Pack, le società potranno procedere alla sospensione di entrambi i Servizi FASTWEB e Sky, a meno che il Cliente abbia previamente contestato uno dei due Servizi, comunicando a quale dei due Servizi si riferisce il mancato pagamento. Prima della sospensione del Servizio/dei Servizi, il Cliente sarà avvertito, con un preavviso di almeno 15 giorni, tramite comunicazioni scritte (quali a titolo esemplificativo: SMS o email o messaggio sul decoder, ecc.) e comunicazioni telefoniche (chiamate) nelle quali il Cliente sarà invitato a sanare la posizione amministrativa ovvero a fornire chiarimenti in merito al mancato pagamento. In caso di sospensione dei Servizi si applicheranno le disposizioni previste rispettivamente dalle Condizioni Generali di Contratto dei Servizi Sky e dei Servizi FASTWEB”*

Quindi alla luce delle norme/clausole contrattuali sopra richiamate, i gestori per esonerarsi dalla propria responsabilità avrebbero dovuto provare che la sospensione lamentata era stata preavvisata con diverse modalità di comunicazione, da rendere almeno 15 giorni prima dell'interruzione del servizio.

Orbene, le comunicazioni di preavviso presentate dal gestore (messaggi sulla tv tramite smart card) non rispecchiano a pieno i requisiti di cui sopra, fornendo scarse informazioni relativamente alla posizione contabile dell'utente; anche le fatture sono prive di qualsivoglia informativa sul merito, non riportando il mancato pagamento di morosità pregresse.

Quindi, l'utente ha diritto, ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato A del Regolamento, ai seguenti importi di indennizzo, per i periodi di sospensione specificati dall'operatore in fase di memoria difensiva:

- Dal 21 al 30 aprile 2016, euro 75.00;
- 26 maggio 2016, euro 7.50;
- Dal 20 al 23 giugno, euro 30.00;
- Dal 18 al 25 luglio 2016, euro 60.00;
- 4 agosto 2016, euro 7.50.

L'operatore è tenuto, altresì, a rimborsare la somma di euro 18.00 per i 10 giorni di sospensione effettuati ad aprile 2016; a stornare la somma di euro 9 dalla la fattura 453687633 di maggio/giugno 2016; a stornare totalmente la fattura 454442583 (euro 11.90), di giugno 2016, relativa alla penale per il ritardo nel pagamento; a stornare la somma di euro 46.10 dalla fattura 455102678 di luglio/agosto 2016(di cui 29.90 di penale); a stornare totalmente la fattura 455877309 (euro 31.90), di agosto 2016, relativa a penale per ritardo nei pagamenti.

Per un totale di euro 18.00 quale rimborso ed euro 98.90 quale storno di cui al paragrafo precedente.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto che Sky non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione e della soccombenza, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e del par. III.5.4 delle Linee Guida ex. Delibera 276/13/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porre a carico di Sky.

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 € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. A. Cattolico nei confronti Sky Italia XXX
2. Sky Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 180,00 (cento ottanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 4 comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. Sky Italia XXX è tenuta, inoltre, a rimborsare la somma di euro 18.00, relativa alla fattura di aprile 2016 e a stornare l'importo di euro 98.90, riferito alle fatture successive di cui sopra.
4. Sky Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 13/10/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto