

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/57559/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Sky Italia

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX , del 12/12/2018 acquisita con protocollo N. 0228164 del 12/12/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. XXXX XXXX nella propria istanza ha descritto i fatti come segue. Fatture non conformi alla propria proposta contrattuale. Dopo mesi di contestazioni e contestuali mancati pagamenti, Sky ha risolto il problema economico ma non ha stornato le penali per i mancati pagamenti. Inoltre ha illecitamente sospeso il servizio (maggio x 3 giorni - giugno x 3 giorni) nonostante ci fossero aperti reclami fondati e non avesse preavvisato l'utente. Il servizio è stato riattivato solo a fronte del pagamento delle penali illecite. L’istante ha depositato memoria dichiarando che l’oggetto principale del presente procedimento è la fatturazione non conforme alle pattuizioni contrattuali, emessa dal gestore e prontamente contestata. In particolare l’istante lamenta l’inserimento di alcune penali nelle fatture richieste da Sky e non debitamente giustificate, dalle quali non si evince con chiarezza la natura delle stesse e che solo al fine di consentire la riattivazione dei servizi sospesi illecittamente (senza preavviso) ha dovuto corrispondere in data 8.7.2018 un importo complessivo di euro 125,00 per le suddette penali di cui richiede il rimborso perché non dovuti, insieme a quanto corrisposto in eccesso rispetto alle previsioni contrattuali. Rappresenta inoltre che lo stesso gestore ha avuto contezza della errata fatturazione emettendo più note di credito in proprio favore, come la n. 651843891 del 18.2.2018, la n. 653822698 del 1.4.2018, la n. 655783770 del 1.6.2018 che allega. Evidenzia inoltre che da contratto il servizio denominato “Sky Multiscreen” risulta essere in promozione interamente scontato per 12 mesi. La fatturazione invece evidenzia il corrispettivo richiesto dal gestore contrariamente a quanto pattuito. Richiede pertanto la refusione di quanto non dovuto circa tali addebiti per complessivi 114,35 euro. La quantificazione totale del rimborso è nella misura di euro 239,35 . Nonostante i reclami per la fatturazione non conforme emessa dal gestore, ha riscontrato ben due sospensioni per un totale di circa una settimana. Di tali sospensioni parte convenuta non ha fornito alcun preavviso. Tali disservizi sono intervenuti nelle more dei reclami che ha inviato

per contestare degli importi addebitati illegittimamente. Il gestore non solo ha sospeso i servizi cagionando comunque un disagio per l'istante, ma non ha manifestato la volontà di comunicare con il cliente e di risolvere il problema. Circostanza questa reiterata in sede di conciliazione data la mancata presentazione della compagnia telefonica. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) Storno dell'insoluto presente; 2) Rimborso somme non dovute per euro 239,35 per fatturazione non conforme; 3) Indennizzo per sospensione dei servizi per euro 45,00; 4) Indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00; 5) Riconoscimento delle spese sostenute per la controversia.

Sky non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare si rileva che la società Sky non ha presenziato l'udienza di conciliazione e neppure ha presentato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento di definizione. Trattandosi di fattispecie inerente a rapporti contrattuali la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod.civ. pertanto vale quanto affermato dall'AGCOM, al punto III.4.2. della del. n. 276/13/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati." Posto quanto sopra, le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate, seppure le stesse saranno valutate anche tenuto conto della documentazione a supporto allegata. Nel merito l'istante lamenta fatturazione non conforme alle pattuizioni contrattuali, in particolare per la mancata applicazione dello sconto promozionale sul servizio denominato "Sky Multiscreen", e l'inserimento di alcune penali in fattura per un importo complessivo di euro 125,00, non debitamente giustificate, e che, solo al fine di consentire la riattivazione dei servizi sospesi illegittimamente, ha dovuto corrispondere in data 8.7.2018. L'istante rappresenta inoltre che "lo stesso gestore ha avuto contezza della errata fatturazione emettendo più note di credito in proprio favore". Preliminarmente si rileva non accoglibile la richiesta cui al punto 1) Storno dell'insoluto presente, in quanto, essendo generica e non motivata, non consente una valutazione in questa sede. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) rimborso somme non dovute per euro 239,35 per fatturazione non conforme, considerato che dalla documentazione allegata dall'istante risultano incongruità tra l'offerta contrattuale e gli importi fatturati, la stessa può essere accolta, invitando l'operatore, ai sensi dell'art. 20 comma 4 dell'allegato A alla delibera 353/19/CONS, alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile mediante l'esatta applicazione delle condizioni contrattuali, compresi i relativi sconti ivi pattuiti ed allo storno e/o il rimborso delle somme indebitamente fatturate comprese le penali applicate e non adeguatamente motivate, che, in assenza di contestazione da parte della società Sky, vengono quantificate in complessivi euro 239,35, così come dichiarato dall'istante. E' parzialmente accolta la richiesta di cui al punto 3) relativa all'indennizzo per sospensione del servizio per complessivi 6 giorni, che in applicazione dell'art. 13 comma 4, della delibera 347/18/CONS viene quantificato in euro 18,00 (3 euro per ogni giorno di sospensione). Non è accoglibile invece la richiesta di cui al punto 4) Indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00, nella considerazione che dalla documentazione depositata in atti non risulta alcun tracciamento di reclamo, scritto o verbale, inoltrato dall'istante all'operatore Sky. Infine, in relazione alla richiesta di cui al punto 5) si ritiene equo liquidare le spese di procedura, tenuto anche conto del comportamento assunto dalle parti nel corso dei procedimenti, in euro 150,00.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/12/2018, è tenuta a : - corrispondere euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura. - euro 18,00 (diciotto/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio. - alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile mediante l'esatta applicazione delle condizioni contrattuali, compresi i relativi sconti ivi pattuiti ed allo storno e/o il rimborso delle somme indebitamente fatturate comprese le penali applicate e non adeguatamente motivate, che, in assenza di contestazione da parte della società Sky, vengono quantificate in complessivi 239,35 (duecentotrentanove/35), così come dichiarato dall'istante.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara