

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. FACCI / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/616/2016)

Registro Corecom n.04

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 S. Facci presentata in data 4.8.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentata istanza di definizione nei confronti di SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità “SKY”), con la quale contestava di aver ricevuto degli addebiti non dovuti per il periodo intercorrente dalla disdetta del precedente abbonamento (15.6.2015) e la data di attivazione del nuovo abbonamento (29.9.2015).

Rilevava inoltre, in merito al nuovo contratto, la difformità tra quanto pattuito telefonicamente e quanto applicato dal gestore nella fattura 407621651 del 5.10.2015, ovvero l’applicazione del canone di € 107,80 con sconto del 50%, invece della somma di € 17,50 mensile.

Chiedeva quindi al gestore:

- i. lo storno fattura n. 407621651 del 5.10.2015 per periodo di fatturazione non attivo;
- ii. lo storno delle somme fatturate in più rispetto al costo pattuito di € 17,50 mensile;
- iii. l'indennizzo ex art. 8 Allegato A Delibera n.73/11/CONS per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti.

2. La posizione dell'operatore SKY

Il gestore SKY non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D3235 del 24.8.2016, notificato all'operatore in pari data.

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.

Quanto alla richiesta di cui alla lettera i), si osserva che l'art. 11, commi 1 e 2 delle c.g.c. vigenti all'epoca del fatto lamentato e reperite su internet, prevede che “... *In ogni caso l'Abbonato ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta, che andrà inviata a SKY a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, che dovrà pervenire entro la fine del mese*” e altresì “*Qualora l'Abbonato si avvalga della facoltà di recesso di cui al precedente art. 11.1, la sua comunicazione dovrà pervenire entro la fine del mese e il recesso sarà efficace alla fine del mese successivo. Diversamente nel caso in cui il recesso venga comunicato nel corso del mese, il Servizio rimarrà attivo e fruibile fino alla fine del mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione e SKY fatturerà l'importo dei canoni per l'intero mese*”.

Risulta agli atti la richiesta di disdetta dell'abbonamento, la cui raccomandata è stata ricevuta da SKY in data 18.6.2015; il servizio e la conseguente fatturazione avrebbero pertanto dovuto essere cessati, a mente dell'art. 11 cit., il 31.7.2015. Nel caso di specie si è verificato un disallineamento tra l'interruzione del servizio e il blocco degli addebiti, avendo il gestore addebitato i costi sino alla predetta data del 31.7.2015, pur avendo interrotto la visione dei programmi in una data antecedente (il 19.6.2015); circostanza quest'ultima dedotta dall'istante e sulla quale il Sky non ha fornito prova contraria.

Stante il mancato adempimento degli oneri contrattuali da parte di Sky per aver interrotto il servizio prima della fine del mese successivo alla disdetta (31.7.2015), in violazione dunque dell'art. 11 cit., l'istante ha diritto ad essere indennizzato per la mancata erogazione del servizio nel periodo intercorrente tra l'asserita data di cessazione (16.6.2015) e la data del 31.7.2015, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 4, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 315,00.

Per la mancata erogazione del servizio nel suddetto periodo, il gestore è tenuto anche a stornare dalla fattura n.407621651 del 5.10.2015 la somma di € 33,90 al netto degli sconti applicati di € 4.00 e € 0,90, per un importo totale di € 29,00, iva inclusa.

Parimenti va accolta la richiesta di cui alla lettera ii), non avendo il gestore dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati, a fronte di un abbonamento sottoscritto telefonicamente per cui non ha prodotto in questa sede la relativa registrazione. Conseguentemente dalla fattura 407621651 deve essere anche stornata la somma di € 36,40, determinata dalla differenza tra il canone applicato (€ 107,80) a cui va sottratto lo sconto del 50% e il canone mensile pattuito di € 17,50.

Viene invece rigettata la richiesta di cui alla lettera iii), poiché come sopra rappresentato l'inadempimento contestato rientra nella diversa fattispecie indennizzatoria dell'art. 4, comma 1 della Delibera cit., per cui è stato infatti riconosciuto in questa sede l'indennizzo ivi previsto.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della mancata partecipazione del gestore all'udienza fissata per la conciliazione e la mancata difesa nell'ambito del presente procedimento, 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 n.276/13/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

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 dell'utente S. Facci nei confronti della SKY ITALIA XXX.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuta a stornare la fattura n.407621651 nei termini e nella misura indicati in premessa.
3. La SKY ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di € 100,00 (cento//00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
4. La SKY ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/03/2019

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo