



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/317627/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE XXX A. - Sky Italia XXX (Sky Wifi)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente DE XXX A., del 20/08/2020 acquisita con protocollo n. 0346305 del 20/08/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue: L’istante ha lamentato: “La fattura n. 55229XXXX del 01.03.2020 riporta come importo da pagare "0" (cioè "ZERO" !) e non € 128,40 come erroneamente riportato dal vostro pannello, e sistema informatico/telefonico. A nulla sono valse le ripetute contestazioni telefoniche effettuate telefonicamente a pagamento /e quindi amie spese) la mia legittima contestazione, in quanto sono stato contattato da un operatore telefonico di SKY , che non si è lasciato identificare, che non comunica un codice di chiamata o di pratica, e che pretendeva di avere dal sottoscritto, dei chiarimenti ribaltando scorrettamente ed illegittimamente ruoli e responsabilità. Successivamente ci sono stati soltanto dei vostri

tentativi di contatto da vostri operatore telefonici (in data 27.04.2020 alle h. 16:13 da utenza 02-9456XXXX, in data odierna h. 13:09 dalla vostra utenza 02-9456XXXX) che non si lascia identificare, che non comunica un codice di chiamata o di pratica, e che invece di scusarsi per i disagi sinora subiti dal sottoscritto, mi propone di rateizzare l'importo da loro richiesto ! Nessuna spiegazione è stata fornita a fronte delle mie contestazioni amministrative. Inoltre ho ricevuto delle comunicazioni FALSE dalle quali risultava che io avessi disdetto il contratto ! A seguito di mie proteste telefoniche mi veniva ritattivo facendomi perdere i vantaggi maturati dall'anzianità contrattuale.”

Il gestore si è costituito assumendo: “ Con riferimento all’istanza di definizione promossa dal signor A. De XXX si rappresenta quanto segue. Il signor A. De XXX, già cliente Sky dal 2018, in data 13 dicembre 2019 ha accettato di effettuare il trasloco del proprio impianto satellitare, eseguito successivamente in data 11 gennaio 2020. In data 1 febbraio 2020 la scrivente ha emesso la fattura n° 55147XXXX di € 208,40

(all.1) relativa, oltre al canone di abbonamento di € 58,40, ai seguenti costi: - € 70 per il trasloco impianto; - € 40 per il lavoro aggiuntivo di canalizzazione sottotraccia in door; - € 40 per il lavoro aggiuntivo di canalizzazione sottotraccia esterna in door. In data 6 febbraio 2020 il signor De XXX ha contestato l’operato dell’installatore e i costi addebitati per il suo intervento. La scrivente società ha quindi predisposto un nuovo intervento del tecnico e successivamente ha provveduto a stornare i costi precedentemente addebitati pari a €150 e ad emettere in data 1 marzo 2020 la relativa nota di credito n. 55229XXXX (all.2). Si rende noto che in data 1 marzo 2020 la scrivente ha emesso anche la fattura n. 55229XXXX di € 128,40 (all.3), relativa al canone di abbonamento di marzo pari a € 58,40 e al nuovo intervento tecnico di €70. Si segnala che inizialmente la fattura di marzo era stata coperta dalla nota di credito emessa contestualmente ma – non andando a buon fine la richiesta di pagamento con rid bancario per la fattura di febbraio di €208,40 - la nota di credito è stata quindi utilizzata a parziale copertura della predetta fattura, lasciando residuare l’importo di €128,40 richiesto al signor De XXX in seguito. Si comunica che in data 21 aprile 2020 il signor De XXX ha contestato la richiesta di pagamento inoltrata dalla società Sky a saldo della fattura n. 55229XXXX di € 128,40. La scrivente, dopo aver contattato più volte il signor De XXX che ha, però, sempre rifiutato il dialogo, in data 26 maggio 2020 ha fornito riscontro tramite pec (all.4), motivando la correttezza delle proprie richieste di pagamento. A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito correttamente nei confronti del signor De XXX e chiede di non accogliere le richieste formulate dallo stesso.”

L’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 12 e 14 e del Regolamento ex Delibera 173/07/CONS e s. m. e articolo 6, comma 4, del Regolamento AGCOM, Delibera n. 203/18/CONS. Preliminarmente si rigetta, per inammissibilità, la domanda dell’utente di “ ripristino della data iniziale di accensione del contratto”. La domanda, infatti, è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. E così. Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità,

con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti

dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Quanto al merito, la domanda dell’istante è da accogliere parzialmente per i seguenti motivi. Il Sig. De XXX lamenta la non tenutezza della somma di € 128,40 riportata dai pannelli SKY ed afferente alla fattura 55229XXXX del 01.03.2020, in atti, che la contrario non contabilizza somma da corrispondere. SKY si difende assumendo, invece, “che inizialmente la fattura di marzo era stata coperta dalla nota di credito emessa contestualmente ma – non andando a buon fine la richiesta di pagamento con rid bancario per la fattura di febbraio di €208,40 - la nota di credito è stata quindi utilizzata a parziale copertura della predetta fattura,

lasciando residuare l’importo di €128,40 richiesto al signor De XXX in seguito....”. La difesa del gestore non convince ed è contraddetta, in parte, dalla documentazione in atti. E così. In data 1 febbraio 2020 il gestore

ha emesso la fattura n° 551471403 di € 208,40 relativa, oltre al canone di abbonamento di € 58,40, ai costi di: - € 70 per il trasloco impianto; - € 40 per il lavoro aggiuntivo di canalizzazione sottotraccia in door; - € 40 per il lavoro aggiuntivo di canalizzazione sottotraccia esterna in door. Successivamente emetteva la nota di credito

55229XXXX del 1.3.2020 con la quale provvedeva, testualmente, a stornare i costi di: - € 70 storno contributo

trasloco impianto fattura n. 551471403 del 1.2.2020; - € 40 storno canalizzazione sottotraccia esterna in door fattura n. 55147XXXX del 1.2.2020; - € 40 storno canalizzazione sottotraccia esterna in door fattura n. 55147XXXX del 1.2.2020. La citata nota di credito non risulta sia stata oggetto di formale revoca/annullamento. E' evidente, pertanto, che in merito alla citata fattura del 1.2.2020 residuerebbe a carico dell'istante il pagamento della sola somma di € 58,40 per il "canone di abbonamento" e non, invece, il pagamento delle ulteriori somme in essa contenute ed evidentemente stornate con la nota di credito 55229XXXX del 1.3.2020. Stando così le cose risultano privi di fondamento anche gli assunti del gestore in merito alla tenutezza della somma di € 128,40 di cui alla fattura 55229XXXX del 01.03.2020 che reca, invece, come importo da pagare "0,00" e che non è mai stata oggetto di formale rettifica/remissione.

DETERMINA

- Sky Italia XXX (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/08/2020, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura. Determina, altresì, che non è dovuta la somma di € 128,40 pretesa da SKY Italia XXX.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti

e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

F.TO