

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. DI CLAUDIO / SKY ITALIA xxx
(LAZIO/D/22/2014)**

Registro Corecom n. 03/2015

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 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 Sig. S. DI CLAUDIO, presentata in data 10.01.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Nell’istanza introduttiva e nelle memorie difensive l’utente ha lamentato che:

- i. La fatturazione, da parte di Sky, successiva alla disdetta contrattuale (contratto denominato Home Pack, per i servizi Sky e Fastweb) esercitata con raccomandata a.r. del 6.7.2013, nonché l’incasso dei relativi importi a mezzo rid.
- ii. La mancata risposta ai reclami svolti con raccomandata a.r. del 6.7.2013 nonchè tramite call center.

L'utente chiedeva pertanto:

- a. Il rimborso delle somme pagate successivamente alla data di efficacia del recesso e lo storno dell'insoluto;
- b. L'indennizzo di euro 7,50 pro die per la mancata/ritardata disattivazione del servizio, ovvero per l'attivazione di servizi non richiesti, per il periodo 1.9.2013 – 12.2.2014 (data della memoria difensiva), per Euro 1.125,00;
- c. L'indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo dal 13.7.2013 (data di ricezione del reclamo) al 12.2.2014, per Euro 197,00;
- d. Il rimborso delle spese di procedura, per Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore Sky.

Sky non ha partecipato al procedimento di conciliazione, la cui udienza si è svolta il 9.1.2014 e non ha depositato memoria difensiva nel termine a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 24.01.2014.

Con richiesta del 19.6.2014 Sky, deducendo che "*non risulta notificato il formulario GU14 con la richiesta di memorie*" chiedeva di essere rimesso in termini; il Corecom Lazio, con risposta resa in pari data, negava la rimessione in termini, posto che la nota di avvio del procedimento del 24.01.2014 - con concessione dei termini per il deposito di memorie e repliche - risultava ritualmente trasmessa a Sky unitamente all'istanza di definizione dell'utente ed ai documenti alla stessa allegati.

3. La posizione di Fastweb, a soli fini istruttori.

Fastweb, cui questo Corecom Lazio ha concesso termine per il deposito di memoria ai soli fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, non ha depositato memoria. All'udienza del 09.01.2014 per il tentativo obbligatorio di conciliazione, dava tuttavia atto di detta risoluzione contrattuale avvenuta il 20.7.2013.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

4.1. Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

La controversia attiene ad una fattispecie di mancata gestione del recesso dell'utente. Preliminarmente, si deve richiamare la legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il decreto legge n. 7/2007, e precisamente l'articolo 1, comma 3, secondo il quale "*contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*".

L'utente ha dedotto e provato di avere inviato a Sky disdetta contrattuale con raccomandata a.r. del 6.7.2013, di cui depositava copia; l'utente ha altresì provato che, nonostante la disdetta, Sky ha continuato ad emettere fatture sino almeno al mese di gennaio 2014; fatture i cui importi l'utente si è visto addebitare sul proprio conto corrente sino al dicembre 2013, avendo poi omesso il pagamento di quelle successive.

Sky non ha partecipato al procedimento di conciliazione, né ha depositato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento di definizione amministrativa. Quindi, avendo l'operatore omesso di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dall'utente in ordine alla fattispecie controversa, secondo il principio ordinamentale di cui all'art. 115, comma 1, del codice di procedura civile, deve affermarsi la responsabilità contrattuale di Sky secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 del codice civile.

Ne consegue, in forza degli elementi sopra evidenziati, che la disdetta inviata dall'utente in data 6.7.2013 è da intendersi giuridicamente efficace e produttiva dello scioglimento delle parti dal vincolo contrattuale (abbonamento a servizi televisivi a pagamento) a decorrere dal 01.09.2013, con la conseguenza che l'istanza dell'utente deve essere accolta e, di conseguenza, l'operatore dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante, mediante chiusura del contratto, rimborso delle somme pagate successivamente al 1.9.2013 e storno degli importi fatturati e rimasti insoluti, unitamente al ritiro della pratica di recupero crediti.

L'utente ha prodotto copia dell'estratto conto, da cui si evince il pagamento della somma di Euro 201,60 in data 27.9.2013 in favore di Sky, di cui deve essere disposto il rimborso.

Sky è inoltre tenuta a disporre lo storno della fattura n. 650347978 del 5.1.2014 e di ogni altra fattura eventualmente emessa successivamente al 1.9.2013 ed insoluta.

Non può invece essere accolta la richiesta formulata dall'utente di un indennizzo per la mancata/ritardata disattivazione del servizio, ovvero per l'attivazione di servizi non richiesti, per Euro 1.125,00, dato che la mancata disattivazione del servizio televisivo a seguito di disdetta, oggetto della controversia, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso/storno delle fatture indebitamente emesse. Non si ravvisa, viceversa, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione (Corecom Lazio Delibera n. 8/10; conforme Corecom Umbria Delibera n. 16/10).

4.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, l'utente ha dedotto di avere inoltrato il reclamo il 6.7.2013, ricevuto dal gestore il 13.7.2013, e di averne inoltrati altri e mezzo call center, senza tuttavia specificarne la data.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, nei casi di rigetto 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.

In merito all'asserito reclamo scritto del 6.7.2013, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Infatti, l'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità delle disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta (in tal senso cfr. Delibera Agcom n. 46/10/CIR).

A tal proposito, si rileva come l'istante, nella lettera inviata all'operatore, si è limitato ad esercitare la disdetta contrattuale che, di per sé, non configura la fattispecie del "reclamo" (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 47/12); la medesima comunicazione, conteneva altresì diffida all'operatore dall'emissione di successive fatture: le fatture emesse alla data del 6.7.2013 erano ancora dovute dall'utente, e la predetta missiva non può essere considerata quale contestazione di fatture non ancora emesse e di cui è incerta l'emissione.

Quanto ai reclami asseritamente svolti tramite call center, l'utente ha omesso di specificarne la data, oltre che l'oggetto, con conseguente impossibilità per questo Corecom Lazio di valutarne il tenore e la stessa riconducibilità alla fattispecie di "reclamo" come definito dall'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

La domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo deve quindi essere rigettata.

5. Sulle spese del procedimento

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti e la mancata partecipazione al procedimento da parte del gestore.

*** **

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

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di S. DI CLAUDIO nei confronti della società SKY ITALIA xxx
2. La società SKY ITALIA xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 201,60 (duecentouno/60=), a titolo di rimborso delle somme addebitate successivamente alla data di efficacia del recesso (1.9.2013) e pagate dall'utente il 27.9.2013.
3. La società SKY ITALIA xxx è tenuta, inoltre, a disporre lo storno integrale della fattura n. 650347978 del 5.1.2014 e di ogni altra fattura eventualmente emessa successivamente al 1.9.2013 ed insoluta.
4. La società SKY ITALIA 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 25/02/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto