

DETERMINAZIONE n. 25 del 28 ottobre 2015

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Nassi / Sky Italia [REDACTED]

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 15 del 29 settembre 2015 ad oggetto “Determinazioni in ordine alle funzioni di supporto al Difensore Civico” con il quale il presente Settore è stato denominato “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al CORECOM, all’Autorità per la partecipazione, al CAL e alla COPAS” con decorrenza 1° ottobre 2015;

VISTA l’istanza n. 482 del 17 dicembre 2014 con cui il Sig. ██████ Nassi chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia ██████ (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota del 17 dicembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 6 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 11 marzo 2015;

UDITO il solo operatore Sky , vista l’assenza della parte istante;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Nassi, già titolare di un contratto di fornitura di servizi televisivi a pagamento con la società Sky, dichiara di aver aderito, in data 24 aprile 2014, ad una proposta formulata a mezzo telefono da un operatore del gestore Sky, che prevedeva la possibilità di usufruire, gratuitamente, di una seconda scheda video, con la modalità “multivision”.

Contrariamente a quanto pattuito, dal giugno del 2014 l’utente riceveva fatture da parte della società Sky anche per un ulteriore contratto, venendo a cessare, al contrario, la fruizione della modalità “multivision”. Dinanzi ai reclami presentati, anche per iscritto (23 giugno 2014, ricevuto dalla società convenuta in data 1 luglio 2014), l’operatore provvedeva con la sospensione anche del servizio relativo alla scheda originaria.

Ad oggi, il Sig. Nassi continuerebbe a ricevere fatture anche per il contratto non richiesto, senza più godere, inoltre, del servizio “multivision”.

In data 11 dicembre 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Nassi ha chiesto:

- 1) il ripristino del sistema "multivision";
- 2) La cessazione del servizio non richiesto;
- 3) La cessazione, da parte della società Sky, delle pretese creditorie con annullamento delle fatture insolute ed asseritamente non dovute;
- 4) L'indennizzo previsto per la sospensione del servizio;
- 5) L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami presentati;
- 6) "Indennizzi vari".

In data 16 gennaio 2015, la società Sky ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con la quale rappresentava come dalla registrazione del contratto telefonico intercorso fra le parti nel mese di aprile 2014, che veniva allegata alla memoria, si evidenziasse come l'utente avesse aderito ad un vero e proprio nuovo contratto, con diversa scheda video e diverso codice cliente, peraltro del tutto incompatibile, come espressamente chiarito dall'operatrice telefonica, con il sistema "multivision". Il reclamo 23 giugno 2014 doveva considerarsi, piuttosto, come l'esercizio del diritto di recesso, in seguito al quale, in data 31 luglio 2014, il gestore provvedeva con la cessazione del servizio. Le fatture emesse riguardavano, pertanto, il periodo compreso fino a tale data.

In data 16 gennaio 2015 il Sig. Nassi ha fatto pervenire una propria memoria, con la quale ribadiva come gli fosse stata garantita la gratuità del nuovo servizio che si andava ad attivare e che, in ogni caso, non potevano considerarsi rispettati i canoni di cui agli artt. 52 e 70 del Codice del Consumo, non avendo l'utente mai ricevuto i moduli relativi al contratto stipulato telefonicamente, né copia della registrazione telefonica. Il gestore Sky, inoltre, avrebbe arbitrariamente proceduto con la sospensione di entrambi i servizi (quello voluto e quello non voluto) senza alcun preavviso, a partire dal 28 giugno 2014, disservizio perdurante al 16 dicembre 2014 (data di presentazione del formulario GU14). La missiva inviata dal Sig. Nassi, inoltre, doveva ritenersi quale un vero e proprio reclamo, cui l'operatore non avrebbe ancora fornito risposta. Venivano reiterate le domande formulate in sede di istanza, tranne la richiesta di un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto.

In data 26 gennaio 2015 la società Sky ha fatto pervenire memorie di replica, con le quali evidenziava come fosse stata fornita la registrazione telefonica; inoltre, anche volendo considerare la missiva 23 giugno 2014 come un vero e proprio reclamo, la tempistica prevista per la risposta era, come da Carta dei Servizi, di trenta giorni e non di quindici, come indicato da controparte.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia in esame si incentra sulla correttezza, o meno, dell'operato del gestore Sky in relazione all'attivazione di un secondo contratto a carico del Sig. Nassi, nonché sulla sospensione del servizio subita dallo stesso.

In via preliminare, circa le domande formulate sub 1) e sub 2), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o di riconoscere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ne consegue che la richiesta di ripristinare il servizio "multivision", come quella di cessare il servizio non richiesto, non possono trovare accoglimento, in

questa sede, perché non rientranti nell'oggetto della pronuncia così come disciplinato dal sopra menzionato art. 19, comma 4.

Circa la domanda sub 6), deve rilevarsi come la stessa debba considerarsi come formulata in maniera assolutamente generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito.

Nel merito, l'istanza presentata dal Sig. Nassi è solo parzialmente meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

In primo luogo deve rilevarsi come la registrazione telefonica prodotta dal gestore Sky sia chiara nel smentire la ricostruzione fattuale operata da parte istante circa la tipologia di contratto cui lo stesso ha aderito nel mese di aprile 2014. Dalla stessa registrazione, difatti, si evince chiaramente come il Sig. Nassi, a mezzo del consenso prestato, non andasse ad aggiungere una nuova scheda relativa al servizio "multivision"; piuttosto, l'istante ha aderito ad un nuovo contratto, con un nuovo "pacchetto" di offerte, non gratuito (19,90 euro mensili) e che escludeva, chiaramente, la compatibilità con il servizio "multivision".

Né la mancata fornitura dei moduli relativi al contratto concluso in via telefonica inficia la validità del consenso prestato. Ne discende la correttezza, in questo senso, dell'operatore del gestore Sky e delle fatture emesse in relazione anche alla seconda scheda telefonica attivata.

Circa l'avvenuta sospensione non solo del contratto concluso il 24 aprile 2014, ma anche del contratto originariamente esistente con il gestore Sky, deve evidenziarsi come il Sig. Nassi lamenti l'avvenuta sospensione a partire dal giorno 28 giugno 2014, dando atto della circostanza che, successivamente, il servizio relativo al primo contratto veniva riattivato, ma senza l'opzione "multivision". La richiesta di indennizzo relativa a tale disservizio, sebbene astrattamente meritevole di accoglimento, non può, nei fatti, trovare seguito, in quanto né dalle memorie, né dalla documentazione prodotta dall'istante, né negli analoghi documenti prodotti dalla società Sky, è dato di rinvenire la data in cui il servizio relativo al primo contratto in essere sia stato ripristinato, con la conseguenza che la domanda deve considerarsi generica ed indeterminata, non consentendo a questo Ufficio di calcolare l'esatta durata della problematica. Circa la mancata riattivazione del servizio "multivision", al contrario, deve precisarsi come l'utente, come evidenziato dalla registrazione telefonica agli atti, fosse assolutamente consapevole della sua dismissione in seguito all'attivazione della nuova scheda.

Per quanto attiene alla domanda di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, essa si ritiene meritevole di accoglimento, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che non sia mai stato dato riscontro al reclamo presentato dal Sig. Nassi in data 23 giugno 2014 e ricevuto dalla società convenuta in data 1 luglio 2014. Tale missiva, difatti, a contrario di quanto sostenuto dall'operatore, non contiene unicamente la richiesta di disattivazione della seconda proposta contrattuale attivata, ma anche specifiche contestazioni circa l'attivazione della nuova scheda Sky.

Deve rilevarsi, tuttavia, come l'utente abbia ricevuto, in realtà, una risposta alle contestazioni mosse nei confronti dell'operatore a mezzo del provvedimento di rigetto dell'istanza presentata ai sensi dell'art. 5 della Delibera n. 173/07/CONS nel corso della procedura di conciliazione. Nel predetto provvedimento, difatti, emesso in data 9 ottobre 2014, lo scrivente ufficio ha riportato per esteso le motivazioni addotte dalla convenuta circa le contestazioni formulate dall'utente.

L'istante, pertanto, ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede che, nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 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. Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, posto che la Carta dei Servizi Sky (Art. 9) prevede che l'operatore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso, si determina il *dies a quo* nel giorno 1 agosto 2014 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 23 giugno 2014, ricevuto l'1 luglio 2014) e il *dies ad quem* nel giorno 9 ottobre 2014, data di comunicazione del provvedimento di rigetto dell'istanza GU5 presentata nel corso della procedura di conciliazione. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 70,00 (euro 1,00 per 70 giorni di mancata risposta al reclamo).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 30,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

VISTA la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 17 dicembre 2014 dal Sig. ██████ Nassi nei confronti di Sky ██████ che l'operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) la somma di euro 70,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- b) la somma di euro 30,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo, di cui al punto 1) lettera a), dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 28 ottobre 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti