

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/233568/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - Fastweb SpA, 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 XXXXXXXX, del 23/01/2020 acquisita con protocollo N. 0032392 del 23/01/2020

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:

In sintesi l’istante, in qualità di parte di un contratto avente ad oggetto servizi televisivi a pagamento con l’operatore Sky Italia, codice cliente nr. XXXXXXXX, ha rappresentato che in data 04/04/2018, a mezzo raccomandata A/R, ha comunicato la volontà di recedere dal contratto sopra indicato; Pertanto, sulla base della sopra riportata disposizione, l’operatore avrebbe dovuto cessare la fornitura e sospendere conseguentemente l’emissione delle fatture entro il termine massimo di 30 giorni, dalla ricezione della comunicazione di recesso, ovvero entro il 04/05/2018; Ciò nonostante, l’operatore non ha provveduto a cessare la fornitura rendendo non operativa concretamente la manifestazione di volontà di recedere formulata dall’utente; la convenuta ha continuato ad erogare il servizio contro la volontà dell’istante emettendo altresì fatture relative ai periodi successivi alla data di efficacia del recesso precedentemente comunicato; In data 10.09.2018 ha inviato reclamo a FastWeb ed a Sky Italia lamentando i disservizi di cui sopra e chiedendo degli indennizzi per i disagi subiti ma non ha avuto alcun riscontro. Con la procedura che ci occupa ha chiesto di: 1) CONDANNARE l’operatore allo storno delle fatture emesse dopo il termine di efficacia del recesso e, conseguentemente, alla restituzione degli importi non dovuti eventualmente corrisposti dall’istante; 2) CONDANNARE lo stesso operatore che si conviene in giudizio al pagamento in favore dell’attore dell’Indennizzo previsto per il caso di attivazione/prosecuzione di servizi non richiesti pari ad euro 5,00 per ogni giorno di arbitraria attivazione, con termine iniziale 04/05/2018; 3) CONDANNARE l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 10/09/2018 (data di invio del reclamo), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; 4)CONDANNARE l’operatore alla corresponsione delle spese di procedura in favore del rappresentante dell’utente.

Parte convenuta Fastweb S.p.A. con annotazione all'interno della piattaforma informatica Concilia Web chiede l'estromissione dall'istanza di Definizione GU14 e quindi l'archiviazione della posizione in quanto è stato raggiunto un accordo tra le parti così come si evince dal verbale di conciliazione depositato al fascicolo UG/78093/2019 ove si dà atto dell'accordo preconciliativo raggiunto con rinuncia dell'istante al prosieguo della presente controversia. Parte convenuta Sky Italia non ha partecipato all'udienza di conciliazione ma ha presentato una memoria di difesa nell'ambito del presente procedimento con la quale ha rappresentato, in sintesi, quanto segue. L'istante, titolare dell'abbonamento Sky n. XXXXXXXXX, in data 4 aprile 2018 tramite raccomandata ha richiesto la chiusura dell'abbonamento n. XXXXXXXXX in base al Decreto Bersani. La convenuta ha asserito di avere registrato la chiusura del predetto abbonamento per il 11 maggio 2018 offrendo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV fino al 31 maggio 2018. Ha rappresentato che l'istante in data 29 maggio 2018 ha accettato telefonicamente di revocare la predetta disdetta, accettando di proseguire la fruizione del servizio di pay tv con la seguente promozione: - Sky TV+Cinema al costo promozionato di €9 mensili per 1 mese anziché al costo di listino di € 37,80/mese; - servizio HD scontato per 1 mese anziché al costo di listino di € 6,40. Pertanto sono state emesse le fatture per i canoni di abbonamento applicando gli sconti previsti dall'offerta accettata dal cliente e come sopra descritta. Con pec del 14 giugno 2018, parte attorea ha chiesto nuovamente la chiusura immediata dell'abbonamento n. XXXXXXXXX che la convenuta ha provveduto a gestire per il 14 luglio 2018, come da fattura che produce, offrendo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV fino al 31 luglio 2018; terminato il rapporto contrattuale con una situazione amministrativa regolare, l'istante in data 13 agosto 2018, ha restituito i materiali forniti in comodato d'uso gratuito.

Preliminarmente si accoglie la richiesta di estromissione formulata dalla FastWeb atteso che essa ha raggiunto un accordo pre-conciliativo con l'istante e quindi la relativa posizione viene archiviata ed in forza di ciò la presente controversia viene decisa solamente nei confronti di Sky Italia. Premesso quanto sopra, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che seguono. La richiesta di cui al sub 1) è fondata per le motivazioni di seguito esposte. L'utente ha lamentato una fatturazione ingiustificata successiva alla disdetta contrattuale datata 04.04.2018 relativamente all'abbonamento di cui al codice cliente XXXXXXXXX, laddove Sky ha ribadito la correttezza degli addebiti. Avendo ricevuto la richiesta di cui sopra, la convenuta riferisce di avere registrato la chiusura del predetto abbonamento per 11.05.2018 offrendo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV fino al 31 maggio 2018, ma che lo stesso istante, in data 29.05.2018, avrebbe accettato telefonicamente di revocare detta disdetta accettando di proseguire la fruizione del servizio di pay tv con una promozione dedicata; per contro l'istante nei suoi scritti non riferisce di aver revocato la richiesta disdetta del 04 aprile 2018 ma di avere sollecitato nuovamente la chiusura dell'abbonamento in argomento in data 14.06.2018. Si tratta pertanto di verificare se in data 29 maggio 2018 sia stato concluso un valido contratto di servizi tra l'istante e Sky. La convenuta non ha dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati, a fronte di un abbonamento sottoscritto telefonicamente per cui non ha prodotto in questa sede la relativa registrazione né ha prodotto documentazione alcuna, volta a dimostrare la debenza di quanto richiesto, ragione per cui si ritiene che Sky è tenuto a rimborsare (o stornare in caso di mancato pagamento) quanto addebitato per il contratto codice cliente XXXXXXXXX successivamente al 11.05.2018, (data in cui avrebbe dovuto lavorare il recesso) sino alla chiusura del ciclo amministrativo/contabile. Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto sub 2) tendente ad avere riconosciuto un indennizzo per attivazione/proseguimento di servizi non richiesti a far data dall'efficacia della richiesta di recesso in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo; l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi. La richiesta di cui al sub 3) tendente ad avere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta a reclamo inviato a mezzo pec in data 10.09.2018 viene accolta. Come più volte ribadito dall'Autorità, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo 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. Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria del reclamo sopraccitato, Sky non ha dimostrato di aver gestito il cliente secondo i dettami più sopra illustrati. Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva

la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo "da mancata risposta al reclamo" di cui all'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. Di conseguenza , a fronte del reclamo inviato a mezzo pec alla convenuta in data 10.09.2018 ( decurtati i 45 gg. di cui all' art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Sky nella propria Carta Servizi, in quanto non prodotta), in considerazione dei 455 giorni intercorrenti sino al deposito dell'istanza di definizione del 23.01.2020 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo Sky aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione ), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo nell'importo massimo previsto di Euro 300,00. Infine, con riferimento alla richiesta di cui al sub 4) si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 25,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

#### DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/01/2020, è tenuta a provvedere, per il GU14/233568/2020 presentato dal sig. XXXXXXXXX e per le motivazioni di cui in premessa, a rimborsare /stornare le fatture emesse dal 11.05.2018 alla data di chiusura del ciclo di fatturazione amministrativo/contabile, al netto di eventuali note di credito emesse. Altresì Sky Italia è tenuta a corrispondere all'istante la somma di €300,00 a titolo di mancata risposta a reclamo e la somma di €25,00 per spese di procedura. Ogni ulteriore richiesta è da intendersi rigettata.

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