

Co.Re.Com. Cal/Rep

DELIBERAZIONE N. 70-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Rima xxxx c/ Sky Italia xxxx. - codice utente n. xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 07-11-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 7210 del 18 febbraio 2016, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 22 febbraio 2016, prot. n. 7599, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 24 marzo 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

VISTE le memorie inoltrate dall'istante;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 12 settembre 2016;

VISTI gli atti e i documenti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato numerose sospensioni del servizio a partire dal mese di giugno 2014 fino al 25 marzo 2015. Nello specifico, l'istante ha riferito di aver sottoscritto nel mese di ottobre 2013 un contratto di abbonamento per la fornitura dei servizi Sky Multivision (4 apparecchi e 4 smartcard). Inizialmente, il pagamento del servizio veniva effettuato tramite Postepay, successivamente l'istante ha chiesto a Sky che il pagamento avvenisse tramite bollettino postale, e quest'ultima ha accettato. Fino a marzo 2014, non è stato riscontrato alcun problema, né riguardo al recapito dei bollettini postali, né riguardo la fornitura del servizio. Successivamente, si sono verificate delle sospensioni del servizio dovute al mancato e/o ritardato pagamento delle fatture, che l'istante sostiene di non aver mai ricevuto. Dopo il pagamento delle fatture, sistematicamente, l'operatore provvedeva alla riattivazione del servizio.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante ha chiesto:

1. la riattivazione dei servizi;
2. il rimborso delle somme pagate a titolo di penale;
3. l'indennizzo per la sospensione del servizio;
4. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
5. il rimborso delle spese di procedura.

In relazione a detta controversia, l'istante ha promosso il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal verbale di mancata conciliazione del 16 febbraio 2016.

2. La posizione dell'operatore

In data 24 marzo 2016, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, sostenendo che la richiesta dell'istante deve ritenersi infondata, poiché le sospensioni del servizio, "tutte di brevissima durata", sono state disposte a seguito del mancato e/o ritardato pagamento delle fatture, per come disposto dalle condizioni contrattuali, producendo, a tal fine, la schermata dello storico, estratta dal "gestionale Siebel".

In conclusione, ha ribadito che, il comportamento irrituale tenuto dall'istante, nel corso degli anni 2014 e 2015, ha portato alla risoluzione del contratto il 30 aprile 2015, come previsto dagli artt. 7 e 10 delle Condizioni di abbonamento.

3. Motivazione della decisione

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

La controversia verte sulle reiterate sospensioni del servizio televisivo, ritenute illegittime, poiché sono state effettuate, senza preavviso, oltre che sulla illegittimità delle penali, per i ritardati pagamenti dei canoni di abbonamento. L'utente declina ogni responsabilità per i ritardati pagamenti, poiché sostiene che la causa risiede nella non regolare fatturazione, e nel mancato recapito dei bollettini di pagamento. Sostiene ancora che, pur avendo subito diverse interruzioni del servizio, non ha mai ricevuto alcuna comunicazione dal gestore, e di aver appreso dell'esistenza di insoluti dal servizio Clienti, a cui si è rivolto, per chiedere spiegazioni sulla sospensione. Orbene, la previsione e quantificazione della penale in contestazione è prevista dall'art. 7, comma 1, lett. c) delle C.G.C., il quale dispone: " ... Sky potrà sospendere il Servizio nel caso di mancata ricezione del pagamento alla data di scadenza. In tal caso l'Abbonato (...) potrà ottenere la riattivazione del Servizio/dei Servizi solo a condizione che paghi a Sky tutte le somme arretrate oltre ad una penale di € 25,80 (venticinque/80) in caso di reiterati mancati pagamenti nell'arco di 12 mesi ..."

L'art. 3.4 delle condizioni Generali di Contratto, rubricato "Pagamento e Fatturazioni", prevede che: "Le somme dovute in base al Contratto dovranno essere pagate con la periodicità scelta nella Richiesta di Abbonamento e più precisamente: ... entro la data di scadenza indicata nel bollettino premarcato, nel caso in cui l'Abbonato abbia optato per la modalità di pagamento tramite bollettino premarcato".

Dalla documentazione depositata in atti risulta che l'odierno istante il 22 gennaio 2014 ha fatto richiesta di variazione delle modalità di pagamento da "carta di credito" a "Bollettino Postale". Tale scelta non può costituire una deroga ai principi stabiliti in via regolamentare a tutela del consumatore, il quale deve essere comunque posto nelle condizioni di conoscere preventivamente le somme al medesimo fatturate, nonché la scadenza dei pagamenti, come stabilito dall'art. 7, delibera n. 179/03/CSP.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di obbligazioni, così come consolidati nella giurisprudenza di legittimità, a fronte delle dichiarazioni dell'istante di non aver potuto apprendere i motivi della sospensione, se non a seguito di segnalazione al Servizio Clienti, stante la mancanza di apposite comunicazioni dell'operatore, spettava a quest'ultimo fornire la prova di aver informato l'utente riguardo le singole scadenze, mettendolo così nelle condizioni di provvedere al pagamento in tempo utile, evitando le sospensioni.

La mancata prova del preavviso di sospensione del servizio e di sollecito di pagamento dell'insoluto, ai sensi dell'art. 5 della delibera 173/07/CONS, fonda il diritto dell'utente al rimborso delle penali versate per ritardato pagamento dei canoni di abbonamento. Dalla documentazione prodotta, risultano i seguenti pagamenti, effettuati dall'utente, mediante bollettini postali: il 5 settembre 2014, di euro 25,80, il 18 novembre 2014, di euro 36,99 ed il 16 gennaio 2015, di euro 31,90, per un totale di euro 94,64 (novantaquattro/64). Pertanto, si dispone il rimborso di tale somma.

Oltre al rimborso delle penali, si riconosce all'istante l'indennizzo per la sospensione del servizio, tenendo conto, della breve durata delle sospensioni (del 15 giugno 2014, del 4 settembre 2014 e del 17 novembre 2014), ossia di un solo giorno, oltre alla sospensione del servizio intercorsa dal 25 marzo 2015 fino al 30 aprile 2015, data di risoluzione del contratto, per un totale di 41 giorni. Per questo motivo, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, applicabili nelle definizioni delle controversie tra utenti e operatori, Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 307,50 (trecentosette/50), in riferimento a 41 giorni, computati come *ut supra* indicato.

Per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, inoltrato il 31 marzo 2015, a mezzo raccomandata A/R, la società resistente, non ha dimostrato di aver dato valido riscontro alla segnalazione dell'utente.

Di conseguenza, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta ai reclami. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 31 marzo 2015 (data di invio del reclamo) al 16 febbraio 2016 (data dell'udienza di conciliazione), e corrisponde a 278 giorni (decurtati i 45 gg.). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, è pari ad euro 278,00 (duecentosettantotto/00).

Si rigettano le altre richieste.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, attesa la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione e per presenziare all'udienza di secondo grado, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Sig. **Rima E.** nei confronti della società Sky Italia.

1. La società Sky Italia xxx. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
 - a. Euro 307,50 (trecentosette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - b. Euro 278,00 (duecentosettantotto/00) per mancata risposta al reclamo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
 - c. Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
2. La società Sky Italia è tenuta, altresì, a rimborsare all'istante la somma di euro 94,64, versata a titolo di penali, per ritardato pagamento dei canoni di abbonamento.
3. La predetta società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera, entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Segretario

F.to Avv. FranK Mario Santacroce

Il Presidente

F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale