

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.178 DEL 27-4-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Nucera xxxxx c/Sky Italia xxx codice utente xxxxxx)

IL DIRETTORE

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;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 37873 del 27 luglio 2015, con cui la 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 13 agosto 2015, prot. n. 39803, 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 15 settembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato il rinnovo illegittimo del servizio Sky, nonostante l'invio della disdetta. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la ricorrente ha rappresentato che:

- a) *" ... è stata titolare dell'utenza telefonica Fastweb n. 096553XXX, come da contratto sottoscritto in data 24 ottobre 2013 ... che prevedeva altresì l'attivazione del servizio Sky ... come servizio accessorio ... tanto che l'acquisto del pacchetto annuale Sky era indicato come - canale di vendita Fastweb- ;*
- b) *" ... nel gennaio 2015 inviava disdetta a Fastweb così risolvendo il contratto originariamente sottoscritto (...) la disdetta dello stesso unico contratto avrebbe dovuto essere comunicata da Fastweb a Sky ... ed il servizio Sky doveva considerarsi cessato"*;
- c) *" ... al termine dell'anno previsto dal contratto, Sky ha inteso, del tutto illegittimamente, rinnovarlo, senza comunicare ... le nuove condizioni contrattuali ed i relativi costi ..."*;
- d) *"... con raccomandata di febbraio 2015, provvedeva ad inviare la disdetta del servizio accessorio a Sky... nonostante lo stesso si fosse concluso ... per scadenza annuale indicata nel contratto il 24 ottobre 2014, con la disdetta comunicata a Fastweb... "*;
- e) *di non aver mai usufruito del servizio Sky, per problemi di antenna /parabola ,e, nonostante i continui reclami effettuati agli operatori del call center Sky, il guasto non è stato risolto;*
- f) *"... Sky continua ad inviare solleciti di pagamento ... per un servizio mai riparato e quindi mai fornito, mai rinnovato e mai richiesto ..."*.

La stessa sulla base di detta rappresentazione ha chiesto:

1. *“l'immediata cessazione delle richieste di pagamento da parte di Sky, nonché lo storno delle fatture: n. 600741XXX del 5 gennaio 2015 e n. n. 601714XXX del 5 febbraio 2015”;*
2. *“Il rimborso delle fatture pagate per oltre un anno, nonostante il mancato servizio Sky, per il periodo compreso tra novembre 2013 e dicembre 2014, pari ad euro 24,00 al mese, per 13 mesi, per un totale di 336,00”;*
3. *“l'indennizzo per mancata risposta al reclamo da novembre 2013 ad oggi”;*
4. Il rimborso delle spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso negativamente, per mancata partecipazione dell'operatore, ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, come da verbale del 18 maggio 2015, in atti.

In data 15 settembre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto delle proposte formulate dall'istante, sostenendo che: *“l'istante in data 22 ottobre 2013, tramite operatore Fastweb ha accettato telefonicamente l'offerta denominata “Home Pack, con codice contratto 14966XXX che, per la componente Sky, prevedeva: installazione Pronto Sky, impianto da adeguare al costo scontato di € 29,00 anziché di 100,83; attivazione del pacchetto Sky Tv, al costo di listino di € 19,00; canone di € 5,00/mese, richiesto per il servizio tecnologico HD, interamente scontato, per 12 mesi .*

Nel merito precisa che la predetta offerta è disciplinata da due distinti contratti: *“ uno con Sky, per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb, per i servizi di telefonia /internet, entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre alle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb, per assicurare il coordinamento tra i servizi di SKY e di Fastweb, ferma restando la fatturazione e gestione separata degli stessi da parte di ciascun operatore. Per di più, sottolinea che: “ ...solo attraverso la contestazione mossa davanti al Co.Re.Com., la società è venuta a conoscenza della mancata visione del canale Sky, per tutto il periodo di abbonamento ...* precisa ancora di aver erogato regolarmente il servizio di pay tv e fatturato il relativo canone di abbonamento, fino al 31 marzo 2015, come da richiesta di disdetta inviata dall'abbonata, in data 25 febbraio 2015”. Infine, precisa che l'istante ha contattato telefonicamente l'operatore solo il 22 dicembre 2013 e il 7 gennaio 2014, per problemi di natura tecnica. A seguito di tale segnalazioni, la società ha effettuato delle verifiche, ma non risulta che l'istante abbia richiesto l'intervento di un tecnico Sky.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che l'operatore non ha aderito al tentativo di conciliazione, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, atteso che entrambe le parti hanno utilmente articolato le proprie tesi difensive ed è stato convenientemente garantito il contraddittorio.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vengono accolte nei limiti di seguito precisati.

Nel caso di specie, si rileva che l'istante ha riferito di avere inviato nel mese di gennaio 2015 la disdetta alla società Fastweb, per risolvere l'unico contratto originariamente sottoscritto con entrambi gli operatori (Fastweb, per i servizi di telefonia/internet, e Sky per il servizio di pay tv), va da sé, a parere dell'istante, che l'operatore Fastweb avrebbe dovuto comunicare la disdetta a Sky.

Per quanto attiene la condotta assunta dalla società Sky, l'operatore ha dichiarato di aver cessato il contratto n. 14966XXX il 31 marzo 2015, in virtù della comunicazione di recesso inviata il 25 febbraio 2015 dall'istante, sostenendo che l'offerta “Home Pack” è disciplinata da due distinti contratti, regolati da apposite condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta.

Ciò premesso, si osserva che l'art. 4, comma 2, delle condizioni generali di contratto per l'offerta "Home Pack", rubricato "durata recesso e variazione", stabilisce che: *"il cliente avrà facoltà di recedere - dall'Home Pack- in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata A/R agli indirizzi di cui all'art. 7 che segue, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In tal caso Fastweb e Sky avranno diritto di richiedere al cliente il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'contratto offerta Home Pack per il servizio fino alla data di efficacia del recesso..."*; il comma 3 dello stesso articolo, stabilisce che: *"il recesso dal contratto - Home Pack- comporta la cessazione di ogni e qualsivoglia rapporto contrattuale esistente tra il cliente e la società Fastweb e Sky per i rispettivi servizi"*. L'art. 7, comma 3, sopra richiamato, sancisce invece che: *"Tutte le comunicazioni scritte indirizzate dal cliente in relazione all'offerta Home Pack dovranno pervenire a Sky Italia xxx. ..."*. Di conseguenza, l'istante avrebbe dovuto inviare la richiesta di recesso anche alla società Sky, relativamente ai servizi pay tv.

Nel caso in esame, l'operatore ha gestito la richiesta di recesso dell'istante entro il termine di 30 (trenta) giorni; tuttavia, poiché l'istante ha manifestato la sua volontà di recedere dal contratto già dal mese di gennaio 2015, si accoglie, in applicazione del principio del *favor* utente, la richiesta di storno delle seguenti fatture: n. 600741XXX del 5 gennaio 2015 e n.601714XXX del 5 febbraio 2015.

Relativamente alla richiesta di rimborso delle fatture già pagate, relative al periodo novembre 2013-dicembre 2014, l'istante non ha fornito la prova del disservizio lamentato, si è solo limitata a riferire di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche al call center Sky. L'operatore, invece, ha dichiarato che l'istante ha segnalato per due volte problemi di natura tecnica, esattamente il 22 dicembre 2013 e il 7 gennaio 2014, senza richiesta di alcun intervento tecnico. Per tali motivi non si accoglie la richiesta di rimborso formulata dall'istante.

Parimenti, non si accoglie la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto, trattandosi di reclami telefonici, l'istante ha comunque avuto risposta dall'operatore, benché alla risposta non sia seguita alcuna attività di gestione del relativo reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura, si accoglie la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, per cui, si dispone la corresponsione a favore dell'istante, della somma di euro 50,00, considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso negativamente per mancata partecipazione dell'operatore e considerata la fondatezza parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale delle richieste avanzate dalla sig.ra **Nucera A.S.** con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società **Sky Italia S.p.A.**

La società è tenuta a stornare le fatture: n. 600741XXX del 5 gennaio 2015 e n.601714XXX del 5 febbraio 2015, e a corrispondere alla ricorrente le spese di procedura, pari a € **50,00** (cinquanta/00);

1. La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
2. 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;
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

4. 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).

Reggio Calabria, 27 aprile 2016

Il Responsabile del Procedimento

F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.

F.to *Avv. Rosario Carnevale*