

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/217119/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gangemi X - Sky Italia X (Sky Wifi) 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;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

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;

VISTA l’istanza dell’utente Gangemi X, del 11/12/2019 acquisita con protocollo N. 0534825 del 11/12/2019

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:

L’istante riferisce : “In data 14/10/2019 vi era la sospensione del servizio di fornitura sky senza alcun preavviso. Alle mie rimostranze , mi veniva detto dall’operatore che risultava un mancato pagamento della fattura inerente il bimestre agosto settembre. Facevo presente all’operatore prima tramite email , poi tramite call center di non aver mai ricevuto tale fattura . Mi venivano richieste somme esorbitanti fuori contratto , penali, addebitato il periodo successivo a prezzo pieno, ecc., Contattato dall’operatore chiedevo per l’ennesima volta di rettificare l’indirizzo di fatturazione che era errato, e di rettificare la fattura chiedendo di pagare l’importo dovuto, l’operatore stesso mi diceva che secondo lui per poter interrompere la sospensione dovevo pagare le intere somme indicate”, e ha chiesto :” Rettifica dei pagamenti Interruzione della sospensione Rimborso del periodo non fruito Storno errate fatturazioni euro 500.00 per i danni subiti”.

La società resistente evidenzia: “Il signor X Gangemi, già cliente Sky dal 2011, in data 31 agosto 2017 ha richiesto la disdetta a naturale scadenza dell’abbonamento n. 1355X che la società ha registrato per il 31 ottobre 2017. Si comunica che in data 4 novembre 2017 il signor Gangemi ha accettato telefonicamente di riattivare l’abbonamento Sky con la composizione di pacchetti SkyTv+Calcio, aderendo alla promozione così articolata: - canone promozionato ogni 4 settimane di € 19,90 anziché a costo di listino di €33,90 per 24 mesi; - corrispettivo per l’attivazione dell’offerta di € 9.90 anziché € 49,90 una tantum; - canone del canale opzionale Caccia e pesca a prezzo di listino di € 8,80 ogni 4 settimane”. La società rappresenta di avere dunque iniziato ad emettere le fatture per i canoni di abbonamento, applicando gli sconti previsti dall’offerta accettata dal cliente. Successivamente, con lettera raccomandata del 17 settembre 2019, argomenta ancora, l’utente ha richiesto la chiusura del contratto per la sua naturale scadenza, registrato il 30 novembre 2019, offrendo al primo la visione gratuita del solo pacchetto SkyTV sino al 31 dicembre 2019. Segnala inoltre che, a fronte del

mancato pagamento della fattura di settembre 2019 di €64,00, il 16 ottobre 2019 ha sospeso il servizio di pay tv che è stato riattivato in seguito alla richiesta da parte dell'istante a questo Co.re.com. di un provvedimento temporaneo. Evidenzia infine che il 3 gennaio 2020 il ricorrente ha accettato telefonicamente di riattivare il predetto abbonamento Sky con la composizione di pacchetti SkyTv+Calcio, aderendo ad un'altra promozione, ma a fronte dei mancati ripetuti pagamenti dei canoni per €141.94, il 20 gennaio 2020 è stata nuovamente sospesa la visione dei canali. Per tali motivi, la resistente assumendo d'aver agito in buona fede nei confronti del cliente, fatturando correttamente gli importi previsti dall'offerta da egli accettata, ha chiesto il rigetto di tutte le domande da quest'ultimo proposte, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui ha rappresentato che all'inizio di gennaio il contratto è stato rinnovato per poi essere stato sospeso, improvvisamente, senza preavviso, il 19 gennaio.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS. L'istante lamenta in primo luogo, una prima sospensione del servizio avvenuta a ottobre che ha avuto origine in seguito al mancato pagamento di una fattura che egli asserisce di non aver mai ricevuto, perché sarebbe stata inviata a un indirizzo errato. Tale circostanza, è ovvio, non giustifica l'inadempimento dell'obbligo a pagare il corrispettivo della prestazione fornita; infatti, in caso di mancata ricezione dei conti, l'Autorità richiede all'utente, a fronte della regolare e continua fruizione del servizio, di rendersi parte diligente e acquisire informazioni dall'operatore per verificare la propria posizione contabile (ex multis Delibera Agcom n. 86/12/CIR nonché Delibera n. 10/12 Corecom Emilia-Romagna). Successivamente, dopo l'introduzione della procedura di definizione, nel mese di gennaio 2020 il servizio è stato nuovamente sospeso, in seguito al mancato pagamento di alcuni conti, per come affermato dalla società resistente e non contestato dal ricorrente. La sospensione del servizio, è da considerarsi illegittima, poiché posta in entrambi i casi essere senza alcun preavviso. L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevede infatti l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio. Nel caso che ci occupa, non vi è prova dell'avvenuto preavviso. Perciò, si configura la responsabilità della società SKY per la sospensione del servizio con la conseguenza che essa è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 13, comma 4, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare un primo periodo che va dal 16 ottobre (data della sospensione indicata dalla resistente e non contestata dall'istante il quale non ha replicato alle deduzioni avversarie), al 22 ottobre 2019 (data di riattivazione dell'utenza dopo il provvedimento temporaneo), per un totale di giorni 7, e un secondo periodo che va dal 19 gennaio (data della sospensione indicata dal ricorrente) al 28 gennaio 2020 (data della riattivazione), per un totale di giorni 9. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, l'importo di euro 48,00 (quarantotto/00), così calcolato: 3 X 16 giorni. Si rigettano, invece, le richieste di rettifica dei pagamenti e di storno delle fatturazioni errate, in quanto l'istante non ha prodotto le fatture contestate, né ha indicato nel dettaglio gli addebiti non dovuti, e non risulta agli atti alcun reclamo relativo alle somme non dovute. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, e il suo intervento è doveroso ed esigibile soltanto allorché gli venga segnalato da quest'ultimo, circostanza che nel caso di specie non si è verificata. In ragione di quanto appena espresso, non trovano accoglimento le richieste formulate dall'istante, stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del disservizio.

DETERMINA

- Sky Italia X (Sky Wifi), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/12/2019, è tenuta a liquidare a favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma Euro 48,00 (quarantotto/00), a titolo

di indennizzo per la sospensione del servizio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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
rosario carnevale