

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/134480/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Morabito xxx - 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;

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 Morabito xxx, del 10/06/2019 acquisita con protocollo N. 0252552 del 10/06/2019

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 : “La sig.ra Morabito dall’anno 2009 era titolare di un contratto di abbonamento con la società Sky Italia xxx, per il quale ha inizialmente pagato per i primi anni, importi pari ad euro 56,00/59,00 al mese. Il pagamento delle suddette fatture avveniva tramite rid bancario e le fatture non venivano mai inviate all’indirizzo di residenza dell’istante, non consentendo alla stessa di poter verificare gli addebiti in fattura. Tuttavia, recentemente, da un controllo del proprio conto corrente, la sig.ra Morabito constatava che inspiegabilmente senza alcuna comunicazione preventiva, la società SkY aveva proceduto all’aumento del costo dell’abbonamento dall’anno 2018. In particolare, mentre per tutti gli altri anni, l’importo delle fatture era in media di 56,00/59,00 euro al mese, dall’anno 2018 gli importi aumentavano sino a 94,68 al mese. Tale circostanza veniva accertata dall’istante solo recentemente, a seguito di una verifica dell’estratto del proprio conto corrente. Nell’immediatezza l’utente procedeva a contattare il numero clienti della società Sky per reclamare e contestava le ultime due fatture. Nonostante il reclamo in atto, a seguito del mancato pagamento delle fatture, la società Sky senza alcun preavviso provvedeva sospendere il servizio. Ebbene, è evidente l’illegittimità del comportamento della società Sky che ha provveduto ad aumentare il costo dell’abbonamento senza alcuna comunicazione all’istante che, non ricevendo ne anche le fatture non poteva accorgersi di tale modifica. Inoltre, anche la sospensione del servizio è avvenuta illegittimamente in quanto la sig.ra Morabito aveva provveduto a contestare le fatture e il gestore ha comunque proceduto alla sospensione del servizio senza alcun preavviso o sollecito di richiesta di pagamento. Inoltre, ad oggi, l’istante non solo non può usufruire dei servizi Sky, ma sono stati oscurati anche tutti gli altri programmi, non consentendo alla stessa di poter utilizzare o vedere nessun canale televisivo, con gravi disagi per tutto il nucleo familiare in quanto tra i componenti della famiglia vi è anche una figlia con gravi disabilità e che, non potendo vedere alcun programma televisivo, aumenta maggiormente il proprio stato di malessere e di insofferenza.”, e ha chiesto :” Rimborso di quanto la

sig.ra Morabito ha pagato in più rispetto alla somma di euro 59,90 per tutte le fatture pagate nell'anno 2018; - Disdetta del contratto senza costi e/o penali a carico dell'utente; - Indennizzo per la sospensione del servizio del 17/03/2019 sino al 21/04/2019; - Risarcimento danni per il disservizio”.

La società resistente ha evidenziato: “La signora Morabito, già cliente Sky dal 17/4/2008 con i pacchetti Sky Tv + Famiglia + Cinema + Calcio al costo mensile attuale di € 58,40 oltre al servizio tecnologico Hd al costo mensile di €6.40, in data 27/10/2017, tramite l'operatore Fastweb ha aderito all'offerta denominata Home Pack per l'attivazione dei servizi di internet da parte dell'operatore Fastweb lasciando invariata la composizione di pacchetto per la componente Sky. Come ormai noto l'offerta Home Pack 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 e 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 e i contratti di Sky e di Fastweb. Quanto alla fatturazione, ciascuna società provvede a fatturare distintamente gli importi relativi ai propri servizi, fermo restando l'invio di un documento di riepilogo in cui sono riportati gli importi fatturati sia da Sky sia da Fastweb con riferimento all'offerta in parola.” Nel merito osserva che non le sono state effettuate segnalazioni, né telefoniche o scritte, se non dopo la sospensione del servizio avvenuta il 25 marzo 2019, in seguito al mancato pagamento delle fatture dei mesi di gennaio e febbraio 2019. Precisa, altresì, che i servizi sono stati riattivati il 12 aprile 2019, successivamente alla richiesta di un provvedimento temporaneo a questo Ufficio, e che a carico dell'utente permane una morosità di importo pari ad €333,90 per il mancato pagamento dei canoni da gennaio a maggio 2019. Infine, rappresenta che il 5 giugno 2019 il ricorrente ha richiesto la chiusura del contratto di abbonamento che è stata gestita, in via del tutto eccezionale vista la sua situazione amministrativa non regolare, a far data dal 31 maggio 2019. Per tali motivi, la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente. In via preliminare, non può essere accolta la richiesta di risarcimento danni per il disservizio, in quanto esula dalle competenze dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento. Il ricorrente lamenta in primo luogo l'applicazione di costi maggiorati rispetto a quelli pattuiti, senza però allegare alcuna prova di tale circostanza. A tale proposito, occorre rilevare che, secondo quanto riferito dalla resistente nella propria memoria non contestata, l'utente il 27 ottobre 2017 ha aderito all'offerta Home Pack SKY e Fastweb la quale “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 e internet) entrambi regolati da apposite e separate condizioni generali di abbonamento, oltre che dalle condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack di Sky e Fastweb per assicurare il coordinamento tra i servizi e i contratti di Sky e di Fastweb”. L'art. 5 delle C.G.A. dell'offerta Home Pack prevede che all'utente viene inviato un documento riepilogativo in cui sono riportati gli importi fatturati da entrambe le società, così come avvenuto nel caso di specie, secondo quanto emerge dai documenti prodotti dalla società. Orbene, da essi si rileva che nelle fatture sono stati correttamente addebitati i costi relativi all'offerta sottoscritta dall'istante e che in realtà gli importi da questi contestati, si riferiscono ai costi dei servizi Fastweb. E' di tutta evidenza, pertanto, che alcuna responsabilità può essere imputata alla società resistente per la fatturazione dei servizi Fastweb e dei costi da questi addebitati, cosicché la domanda di rimborso delle maggiori somme pagate, rispetto a quelle pattuite non può essere accolta. Circa la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, è emerso che essa ha avuto origine in seguito al mancato pagamento di alcuni conti telefonici, dovuti, per come sopra motivato, e mai reclamati. Seppure il ricorrente asserisca di averli contestati, non risulta nessun tracciamento di eventuali reclami scritti o telefonici. Né egli ha provveduto al pagamento degli addebiti non contestati, ovvero di quelli dovuti secondo le condizioni concordate, ai sensi dell'art. 7, comma 2, della Delibera 519/15/CONS. A nulla vale l'eccezione secondo cui l'istante non ha potuto contestare tempestivamente le fatture non avendole mai ricevute, in quanto al riguardo l'Autorità, in caso di mancata ricezione dei conti, richiede all'utente, a fronte della regolare e continua fruizione del servizio, di attivarsi nell'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). Ciò nondimeno la sospensione del servizio, è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, poiché posta in essere senza alcun preavviso. L'art. 6.2 delle C.G.A. dell'offerta Home Pack, in base al quale la società ha l'obbligo di preavvisare l'utente della sospensione almeno 15 giorni prima, tramite comunicazione scritta o telefonica, nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato

pagamento del servizio; nel caso di specie, però, non vi è prova del suddetto preavviso. Per tale motivo, si configura la responsabilità della società SKY per la sospensione del servizio, per cui è tenuta a corrispondere 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 il dies a quo al 25 marzo 2019 (data della sospensione indicata dalla resistente e non contestata dall'istante il quale non ha replicato alle deduzioni avversarie), e il dies ad quem al 12 aprile 2019 (data di riattivazione dell'utenza indicata dalla resistente e non contestata dall'istante il quale non ha replicato alle deduzioni avversarie), per un totale di giorni 18. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio, l'importo di euro 54,00 (cinquantaquattro/00), così calcolato: 3 X 18 giorni. Si rigetta, invece, la richiesta di disdetta del contratto in quanto già soddisfatta, secondo quanto si evince dalla memoria avversaria.

#### DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/06/2019, è tenuta a liquidare a favore del ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma Euro 54,00 (cinquantaquattro/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