

DELIBERA N.	35/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1364
LEGISLATURA	X

Il giorno 12/06/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / SKY.



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Vista la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

Visto lo *"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;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1156);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/06/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Sky Italia X (di seguito, Sky) la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, l'illegittima sospensione del servizio e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

L'utente ha attivato in data 28.9.2010 un contratto di abbonamento con Sky, al costo di euro 29,00 al mese.

Al momento dell'installazione degli apparati ha pagato tramite assegno euro 29,00.

In data 29.11.2010 veniva prelevato dal conto corrente dell'utente (sul quale era prevista la domiciliazione bancaria del contratto) la somma di euro 419,00, prelievo di cui l'utente ha avuto contezza solo ad inizio 2011, controllando l'estratto conto.

L'utente contestò immediatamente il prelievo tramite telefono, poi, vistasi prelevare altre somme per interventi di assistenza tecnica (che avrebbero invece dovuto essere ricompresi nel costo del canone mensile), decise di annullare, nel mese di marzo 2011, la domiciliazione bancaria.

Per questo motivo rimase quindi sospesa una nuova richiesta di pagamento, di euro 62,00, sempre motivata da Sky quale costo di assistenza tecnica.

L'utente precisa che l'indebito prelievo di euro 419,00 effettuato nel novembre 2010 avrebbe comunque dovuto coprire l'ammontare dei canoni mensili per almeno tutti i 12 mesi successivi.

Ciò nonostante, Sky interrompeva il servizio nei mesi di marzo, aprile e maggio 2011, riattivandolo solo a seguito del pagamento del presunto insoluto di euro 62,00.

L'utente proponeva quindi due reclami (il primo in data 9.3.2011) e il secondo, tramite Federconsumatori, in data 4.04.2011), sia per contestare gli addebiti sia la sospensione del servizio. Entrambi rimanevano però privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- la restituzione degli importi pagati, addebitati quali "costi di intervento tecnico", di euro 48,00 + 48,00 + 62,00;
- l'indennizzo per la sospensione di 3 mesi del servizio;
- l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore



La società Sky, che non ha presenziato né all'udienza di conciliazione né a quella di definizione, nella propria memoria datata 19.12.13 ha dedotto quanto segue.

L'utente in data 28.9.2010 ha stipulato un contratto di abbonamento aderendo all'offerta "D2D 3Gen + 1 euro 29 mese x 12 mesi", che prevedeva: 1) la combinazione dei 3 pacchetti richiesti (documentari, intrattenimento, musica) + Cinema al prezzo promozionale di euro 29,00 per 12 mesi anziché 34,00 al mese; 2) un costo di attivazione di euro 29,00 pagato in contrassegno; 3) servizio Pronto Sky, consistente nell'installazione e adeguamento dell'impianto satellitare, al costo di euro 30,00 anziché al prezzo di listino di euro 142,91, con fornitura in comodato gratuito del decoder e della digital key; 4) l'installazione della parabola a tetto al costo di euro 19,00.

In data 8.10.2010 l'abbonamento è stato attivato a seguito dell'intervento tecnico di installazione a tetto e adeguamento dell'impianto.

In data 5.11.2010 è stata emessa la fattura n. 461497934 di euro 448,88 parzialmente coperta dall'anticipo di euro 29,00 corrisposto dall'utente in contrassegno al momento dell'installazione, con conseguente prelievo dal conto corrente bancario dell'utente di euro 419,00.

La suddetta cifra di 448,88 era comprensiva di: euro 29,00 per costo di attivazione (come detto, già versato e quindi non addebitato); euro 30,00 per Pronto Sky; euro 19,00 per l'installazione a tetto; 4) euro 370,88 per il canone di abbonamento della combinazione scelta dall'utente per l'intero anno e, più precisamente, dall'8.10.2010 (data di attivazione) al 31.10.2011.

In data 5.12.2010 è stata emessa e addebitata tramite rid la fattura n. 462572453 di euro 62,00, comprensiva di euro 54,00 per l'intervento tecnico richiesto dall'utente in data 27.10.2010 e di euro 8,00 per l'acquisto di una partita calcistica.

In data 5.01.2011 è stata emessa la fattura n. 401029733 di euro 45,20 comprensiva di euro 2,20 per il magazine Skylife e di euro 43,00 per un successivo intervento tecnico richiesto dalla cliente in data 29.11.2010 per problemi causati da agenti atmosferici.

A causa del mancato pagamento della suddetta fattura del 5.1.2011, il servizio è stato sospeso in data 7.03.2011.

In data 9.03.2011 la cliente ha inviato una raccomandata a/r contestando la richiesta di pagamento in un'unica soluzione del canone di abbonamento e la mancata applicazione dello sconto previsto dalla promozione "presenta un amico a Sky", che prevedeva l'attribuzione sul contratto della cliente di uno sconto di euro 100,00 (5,00 per 20 mesi).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In data 5.04.2011 Federconsumatori X, ha inviato una raccomandata per conto della cliente, chiedendo la riattivazione del servizio e il rimborso delle somme e contestando le richieste di pagamento degli interventi tecnici.

In data 26.04.2011, a fronte dei suddetti reclami, la cliente è stata contattata dal servizio clienti, ed è stato concordato: 1) il pagamento della fattura insoluta; 2) l'attribuzione di uno sconto di euro 10,00 sul canone mensile per 15 mesi, in caso di pagamenti regolari; 3) la modifica della frequenza di pagamento da annuale a mensile, a correzione dell'errata trasposizione a sistema della richiesta contrattuale iniziale della cliente.

In data 27.04.2011 la cliente ha effettuato il pagamento della somma rimasta insoluta di euro 45,20 e il servizio è stato automaticamente riattivato.

A seguito della correzione nella frequenza di pagamento, è stato stornato il canone fatturato per il periodo dal 1.5.2011 al 1.11.2011 dalla fattura annuale del 5.11.2010, generando un credito di euro 175,43, in relazione al quale è stata emessa la nota di credito n. 405249081 del 5.5.2011. Il suddetto credito è stato utilizzato a copertura delle fatture emesse mensilmente da maggio a novembre 2011, che includevano sia lo sconto previsto dalla promozione "presenta un amico", sia lo sconto mensile di euro 10,00 concordato telefonicamente a ristoro del disagio subito dalla cliente per l'errata fatturazione.

In data 20.10.2011 l'utente ha inviato richiesta di disdetta del contratto, che è cessato a far data dal 30.11.2011. Sky ha quindi provveduto a rimborsare alla cliente il credito residuo di euro 45,95, tramite assegno incassato dalla cliente stessa il 20.02.2012.

3. Motivazione della decisione

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

Si tratteranno qui di seguito separatamente le tre richieste formulate dall'utente, dando atto preliminarmente, che il problema dell'errata fatturazione (rectius, del prelievo in un'unica soluzione del costo del canone dell'intero anno, invece che con addebiti mensili) è già stato amichevolmente risolto dalle parti in pendenza di contratto. Nessuna domanda in proposito è infatti stata formulata dall'utente.

a) La restituzione degli importi pagati, addebitati quali "costi di intervento tecnico", di euro 48,00 + 48,00 + 62,00.

L'utente contesta l'indebito pagamento di somme a titolo di "interventi tecnici".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Da quanto dichiarato nel formulario, sembra dedursi che l'utente non neghi l'esecuzione degli interventi di assistenza da parte dei tecnici Sky, ma soltanto la loro fatturazione: l'utente infatti scrive: "interventi di assistenza tecnica, i quali dovevano essere comprensivi [rectius, ricompresi, n.d.r.] del costo del canone".

Si desume quindi che secondo l'utente tali interventi avrebbero dovuto essere ricompresi nel costo del canone mensile.

Devono quindi essere analizzati i documenti contrattuali, per comprendere se gli importi fatturati a titolo di interventi tecnici dovessero essere o meno ricompresi nel canone mensile.

Sky ha prodotto in atti il "modulo di richiesta di abbonamento", sottoscritto dall'utente in data 28.9.2010, in cui l'utente ha apposto la propria firma anche per accettazione delle condizioni generali di abbonamento e delle condizioni generali dei servizi di installazione ed assistenza, parimenti versate in atti dall'operatore.

Da tale ultimo documento, si evince chiaramente che gli interventi richiesti dall'abbonato successivamente all'installazione, per la riparazione di guasti non coperti da garanzia o dovuti ad agenti atmosferici (come nel caso di specie, come da dichiarazione di Sky), sono a pagamento (e, quindi, non ricompresi nel canone), e l'indicazione dei costi è riportata nella tabella allegata al documento, in cui si legge:

- Diritto di chiamata per attività accessorie e di manutenzione richieste (richieste direttamente dall'abbonamento al call-center): euro 54,00 IVA inclusa.
- Sostituzione decoder a domicilio Clt a pagamento: euro 43,00 IVA inclusa.

Un'ulteriore considerazione porta a confermare la legittimità delle somme fatturate da Sky a titolo di interventi tecnici.

L'utente chiede il rimborso di euro 48,00 + 48,00 + 62,00, ma non produce copia dei pagamenti effettuati.

Viceversa, Sky ha prodotto in atti tutte le fatture indirizzate all'utente, e in esse non si ritrova l'indicazione delle cifre che l'utente contesta (come visto, euro 48,00 + 48,00 + 62,00).

Si ritrovano però due addebiti per interventi tecnici, i cui costi coincidono perfettamente con quanto sopra desunto sulla scorta delle condizioni generali di abbonamento. In particolare:

- la fattura n. 462572453 emessa in data 5.12.2010, per complessivi euro 62,00, di cui euro 54,00 per intervento tecnico richiesto dall'utente, ed euro 8,00 per l'acquisto di una partita calcistica (servizio questo non contestato dall'utente);



- la fattura n. 401029733 emessa in data 5.01.2011, per complessivi euro 45,20, di cui euro 2,20 per il magazine Skylife (servizio questo non contestato dall'utente), ed euro 43,00 per intervento tecnico richiesto dall'utente.

Alla luce di quanto sopra, deve pertanto respingersi la richiesta di rimborso dell'utente, risultando gli addebiti fatturati a titolo di interventi tecnici conformi alle condizioni generali di abbonamento sottoscritte dall'utente.

b) L'indennizzo per la sospensione di 3 mesi del servizio.

L'art. 5, comma 1, del regolamento in materia di risoluzione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, nel disciplinare il tema dei provvedimenti temporanei che l'Autorità può emettere in caso di sospensione dei servizi, prevede che gli operatori siano tenuti all'obbligo di segnalare all'utente "con congruo preavviso" la sospensione dei servizi in caso di morosità.

In quest'ambito il Corecom Emilia-Romagna si è già espresso, ad esempio, con le delibere n. 34/11 e 45/11, in cui è stato affermato il seguente principio: "Qualora l'operatore sospenda la somministrazione del servizio telefonico per morosità dell'utente, senza che tale sospensione sia stata preceduta da un adeguato e congruo preavviso, deve essere riconosciuto all'utente il diritto ad un indennizzo".

Nel caso di specie, anche se l'utente aveva effettivamente omesso il pagamento di euro 45,20 di cui alla fattura emessa il 5.01.2011, non risulta che l'operatore abbia preavvisato l'utente della sospensione della linea a causa dell'insoluto. Nulla ha infatti dedotto l'operatore sul punto.

Stante l'assenza di prova circa l'invio del preavviso di sospensione, l'interruzione del servizio, ammessa dall'operatore, deve considerarsi illegittima e deve pertanto essere riconosciuto all'utente il diritto all'indennizzo, da quantificarsi come segue.

L'utente ha dichiarato che la sospensione ha riguardato 3 mensilità, ovvero marzo, aprile e maggio 2011, mentre secondo le dichiarazioni dell'operatore il servizio risulterebbe essere stato sospeso dal 7 marzo 2011 al 27 aprile 2011.

In assenza di elementi di prova idonei a chiarire le tempistiche dell'interruzione del servizio, occorre fare riferimento al consolidato orientamento giurisprudenziale in tema di riparto dell'onere probatorio, accolto anche dall'Autorità.

In particolare, in caso di contestazione di inadempimento formulata dall'utente, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore (così, ad esempio, Corecom Emilia-Romagna n. 6/10).

Nel caso di specie, a fronte delle doglianze dell'utente circa l'interruzione del servizio per 3 mensilità (marzo, aprile e maggio 2011), l'operatore avrebbe dovuto fornire la prova di aver fornito regolarmente il servizio; più precisamente, stante l'ammissione circa la sospensione del servizio per morosità, l'operatore avrebbe dovuto provare nel dettaglio il periodo di interruzione del servizio, non risultando sufficiente la mera dichiarazione resa nella memoria difensiva.

Deve pertanto accogliersi la richiesta dell'utente e, alla luce dell'art. 4 del regolamento indennizzi di cui all'allegato A della delibera Agcom n. 73/11/CONS, deve essere riconosciuto un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

Pertanto, l'indennizzo andrà calcolato come segue: euro 7,50 x 90 giorni di sospensione illegittima = 675,00 euro.

c) L'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

L'utente risulta aver inviato a Sky due reclami, il primo direttamente e il secondo tramite Federconsumatori. Quest'ultimo risulta privo della prova di ricezione, ma Sky ha ammesso di averlo ricevuto.

In ogni caso, entrambi i reclami vertono sullo stesso oggetto, e devono pertanto essere considerati unitariamente.

Il primo reclamo è datato 9.03.2011 e risulta essere stato ricevuto da Sky il 10.03.2011.

In base a quanto previsto dall'art. 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a fornire una risposta ai reclami dell'utente entro 45 giorni.

Nel caso di specie, pertanto, l'operatore doveva fornire una risposta entro il giorno 24.04.2011.

Sky ha dichiarato di aver contattato telefonicamente l'utente in data 26.04.2011 (e nessuna smentita è stata fatta in proposito dall'utente), concordando una soluzione alle doglianze di cui ai reclami, prima fra tutte il prelievo anticipato del costo annuale dell'abbonamento, che avrebbe invece dovuto essere fatturato mensilmente. Che la problematica sia stata risolta, risulta confermato, da un lato, dal fatto che l'utente nulla ha richiesto nell'istanza avanzata avanti al Corecom circa il problema della periodicità e del quantum della fatturazione, e, dall'altro, dalla nota di credito successivamente emessa da Sky e prodotta in atti.

Resta da considerare se la risposta fornita dall'operatore alle doglianze dell'utente possa o meno considerarsi tempestiva; codesto Comitato ritiene di poter rispondere positivamente: infatti, anche se il



termine ultimo per rispondere era il 24.04.2011, tale giorno era domenica, e considerata la festività del 25 aprile, l'operatore risulta aver contattato l'utente il primo giorno utile.

Deve pertanto essere respinta anche questa richiesta dell'utente.

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) euro 675,00 (seicentoseventacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio nei mesi di marzo, aprile e maggio 2011 (euro 7,50 per 90 giorni di interruzione del servizio).
2. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

