

Area Definizione delle controversie

Determinazione n. 16/2015

DEFC.2015.16

Tit. 2015.1.10.21.95

del 04/09/2015

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Sky Italia X

La Responsabile del Servizio Corecom

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 Agcom 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 Agcom 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 Corecom Lombardia n. 17/12;



Visto 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;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante sig. XXX rappresentava che, in data 30.05.2014, sottoscriveva tramite l'operatore Fastweb X, un contratto Home Pack che prevedeva la linea fissa, ADSL e l'abbonamento a Sky Italia S.r.l. (di seguito, Sky) ad euro 29,00 al mese senza ulteriori oneri a suo carico, così come gli era stato spiegato in fase di sottoscrizione dall'operatore e come riportato sul volantino pubblicitario allegato al ricorso GU14. La fatturazione successivamente emessa però, risultava molto più elevata e non rispettosa dell'offerta così come descritta. In particolare, lamentava che nella prima fattura fossero stati addebitati euro 69,00 a titolo di installazione/attivazione nonostante la stessa avrebbe dovuto essere gratuita e che l'abbonamento non era di euro 29,00 al mese bensì euro 32,00 al mese.

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

- a) ricalcolo intera fatturazione emessa in accordo con l'offerta sottoscritta, quindi rimborso degli importi eccedenti;
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 agosto 2014.

2. La posizione dell'operatore

Sky depositava memoria, ma non compariva all'udienza del 13.05.2015. Nella memoria, Sky precisava che in data 30.05.2014 il sig. XXX tramite l'operatore Fastweb aveva accettato la proposta di abbonamento denominata Home Pack che prevedeva, per la componente Sky, il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

pacchetto Sky Tv e l'installazione del decoder MySkyHd da considerarsi, come previsto nelle "note per l'installazione", un servizio opzionale a pagamento; per la componente Fastweb invece, la promozione denominata Superjet al costo di euro 32,00 al mese per 12 mesi.

Proseguiva quindi dettagliando le fatture contestate e ritenendo che le stesse fossero dovute da parte istante in quanto tutti i costi ivi previsti erano contrattualmente dovuti.

Infine, rilevava che il servizio clienti provvedeva a contattare il sig. XXX a seguito del reclamo dallo stesso formulato in data 05.08.2014.

Motivazione della decisione

Si premette che nel corso dell'udienza per il ricorso UG, parte istante accettava la proposta pro bono pacis, fatta da Fastweb X che, pertanto, non è stata convocata in seconda istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

- a) Sulla richiesta di "ricalcolo intera fatturazione emessa in accordo con l'offerta sottoscritta, quindi rimborso degli importi eccedenti".

La domanda non può trovare accoglimento. L'utente, nel caso di specie, lamenta l'applicazione di un canone mensile diverso rispetto a quello originariamente concordato e il costo di installazione degli apparati Sky non concordato al momento dell'adesione alla proposta contrattuale.

L'utente, assolvendo al proprio onere probatorio, previsto ex articolo 2697 c.c., ha depositato la proposta di abbonamento "offerta Sky e Fastweb" che, contrariamente a quanto dallo stesso asserito, prevede alla voce Promozioni appunto la promozione "Superjet" a euro 32,00 al mese per 12 mesi e non ad euro 29,00 al mese, come invece dallo stesso asserito. Peraltro, nella brochure relativa alla proposta "Superjet" a 29,00 euro al mese che l'istante allega, la proposta stessa appare essere in vigore dal 07.07.2014 al 04.09.2014 mentre il sig. XXX avrebbe aderito alla proposta in data 30.05.2014.

Analogo discorso per quanto concerne la voce installazione e attivazione.

Infatti, nella proposta di abbonamento allegata da parte istante, nell'area Promozioni, il contributo di attivazione Fastweb e Sky risulta gratuito mentre nell'area Note per l'installazione, si prevede il pagamento del servizio. Nella fatturazione contestata, nonostante il riferimento nella prima pagina sia a "installazione e attivazione apparati", se si guarda allo specifico delle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

singole voci (pag. 2), la richiesta è fatta solo per l'installazione e non per l'attivazione. Del resto, anche l'ordine di lavoro depositato da Sky, prevedeva la corresponsione della somma di euro 30,00, qualora si rendesse necessaria l'installazione di "pronto sky tetto" anziché "pronto sky standard". Inoltre, tutte le condizioni contrattuali, compresi i costi erano facilmente reperibili al sito delle società Fastweb e Sky, come del resto chiaramente specificato nella proposta di abbonamento depositata agli atti.

c) Sull'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 agosto 2014.

Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della Delibera Agcom n.179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso richiamo, in forma scritta nei casi di rigetto.

Come infatti ha più volte precisato Agcom, nei casi di rigetto del reclamo, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista e strutturalmente organizzato.

Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro da parte di Sky al reclamo presentato dall'utente e tale circostanza, da cui è derivata la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, determina il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale come previsto dall'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP.

Nel caso in esame, essendo il reclamo del 05.08.2014, l'indennizzo va calcolato, tenendo conto del termine di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Sky per rispondere ai reclami, dal 05.09.2014 e fino alla data del 31.03.2015, ossia alla data di presentazione dell'istanza di definizione, come contemplato dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS (cfr. Delibera Corecom Lombardia n. 17 del 29 marzo 2012).

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €.1,00 per ogni giorni di*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è di 208 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 208,00 (duecento otto/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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:
 - I. euro 208,00 (duecento otto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom