

Area Definizione delle controversie

DEFC.2016.10

Determinazione n. 10/2016

Tit. 2013.1.10.21.1718

del 08/06/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/SKY ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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;

Visti gli artt. 214 e 215 c.p.c.;

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

Viste 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. 52/12/CIR, del 3 maggio 2012, recante "*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR e s.m.i.*";

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";



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom 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”;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito da parte di Sky Italia X (di seguito Sky) l’attivazione di servizi non richiesti. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- il Sig. XXX, già cliente Sky con un contratto avente codice cliente 8551679, in novembre 2012 si è visto addebitare da parte dell’operatore importi relativi a due ulteriori contratti che non ha mai sottoscritto, identificati rispettivamente con il codice 8551777 e con il codice 7798435;
- in relazione ai due citati contratti ha immediatamente inviato disdetta a mezzo raccomandata a/r, ricevuta da Sky il 03.12.2012;
- nonostante la disdetta e i diversi reclami effettuati dal Sig. XXX a mezzo fax, Sky ha continuato ad emettere fatture e ad effettuare addebiti su conto corrente in relazione ai contratti non riconosciuti, ragione per la quale l’utente ha deciso di recedere anche dal primo abbonamento inviando la relativa disdetta a mezzo raccomandata a/r, ricevuta da Sky il 07.02.2013;
- in data 01.03.2013 ha sporto denuncia presso la locale stazione di Polizia;
- con comunicazione spedita tramite fax il 27.03.2013 ha quindi chiesto di ricevere tutta la documentazione inerente le fatture emesse a suo nome, senza tuttavia ottenerla da parte dell’operatore.

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

- 1) il rimborso di tutte le somme corrisposte relativamente ai contratti nn. 8551777 e 7798435;
- 2) lo storno integrale della posizione debitoria con il ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 4) l'indennizzo per l'attivazione "abusiva" di n. 2 contratti;
- 5) le spese legali per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Sky, con propria memoria difensiva, conferma che il Sig. XXX ha attivato tutti i contratti di abbonamento oggi in contestazione ed ha regolarmente fruito di tutti i servizi resi. In particolare rappresenta quanto segue. Il contratto con codice 7798435 è stato stipulato il 05.07.2006 e regolarmente cessato da Sky, dietro disdetta dell'utente, in gennaio 2014; la disdetta non fa "riferimento alcuno a un preteso disconoscimento" e "l'utente non provvedeva alla restituzione dei materiali di proprietà di Sky". Il contratto con codice 8551679 è stato stipulato il 23.12.2006 ed è stato cessato dietro disdetta dell'istante, che risulta debitore della somma di euro 345, 84, dovuta a Sky "a titolo di corrispettivo per i servizi resi oltre che a titolo di penali per la mancata restituzione dei materiali". Il contratto con codice 8551777 è stato stipulato il 23.01.2008 ed è stato cessato dietro disdetta dell'utente, che risulta debitore della somma di euro 148,34, dovuta a Sky "a titolo di corrispettivo per i servizi resi"; la disdetta non fa "riferimento alcuno a un preteso disconoscimento" ed anche in questo caso "l'utente non provvedeva alla restituzione dei materiali di proprietà di Sky". La società evidenzia inoltre che il Sig. XXX ha incaricato un soggetto terzo a sporgere le denuncia di disconoscimento. Sky rappresenta infine di aver "sempre provveduto a riscontrare i reclami" posto che le comunicazioni dell'utente, in ogni caso, erano "atte a formalizzare le disdette dal contratto".

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.

- a) In via preliminare l'eccezione di prescrizione delle pretese di rimborso dell'istante, come avanzata dall'operatore, risulta superata da quanto emerso in relazione al merito della controversia come di seguito esposto.
- b) In relazione alle domande sub 1), sub 2) e sub 4) occorre premettere che, da quanto depositato in atti, emerge che al di là del disconoscimento dei contratti aventi codice cliente 8551777 e 7798435 l'istante abbia comunicato disdetta dei medesimi a mezzo raccomandata a/r ricevuta da Sky il 03.12.2012. Risulta inoltre che l'utente abbia dato disdetta dell'unico contratto dallo stesso riconosciuto in data 31.12.2013, con comunicazione ricevuta da Sky in data 07.02.2013. Tali disdette risultano peraltro gestite dall'operatore entro il termine di 30 giorni previsto dalla normativa di settore per la lavorazione del recesso comunicato dall'utente di servizi di comunicazione elettronica. Risulta infatti che tanto in relazione ai due contratti oggetto di disconoscimento da parte dell'istante quanto in relazione all'unico contratto attivato dall'istante non risultano addebiti successivi allo scadere del termine di gestione del recesso (rispettivamente il 02.01.2013 ed il 09.03.2013). Quanto agli importi pregressi alle predette date, limitatamente ai due contratti oggetto di disconoscimento, occorre precisare che la debenza degli stessi dipende effettivamente dall'accertamento della validità o meno dei predetti contratti. Premesso che Sky ha fornito evidenza dei contratti, sottoscritti dall'istante, deve rilevarsi in ogni caso che il disconoscimento di autenticità, disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esula dall'ambito di applicazione del Regolamento, in conformità a quanto previsto dall'art. 2. Ne deriva che, rispetto alle pretese di rimborso e/o storno antecedenti alla richiesta di disdetta dei contratti, risulta impossibile una pronuncia in questa sede. Per gli stessi motivi non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante sub 4) di liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta di due contratti di abbonamento. Quanto agli importi pregressi riferiti al contratto attivato dall'istante, non si ravvisano profili di illegittimità rispetto agli addebiti fatturati da Sky antecedentemente alla data di recesso. Per quanto concerne la mancata restituzione dell'apparecchiatura si rileva che non risulta in atti alcun addebito in relazione alla stessa. Alla luce delle motivazioni sopra esposte devono essere rigettate le domande sub 1), sub 2) e sub 4).
- c) Quanto alla richiesta sub 3), poiché il reclamo del 17.01.2013 in atti ha ricevuto riscontro per fatti concludenti da parte dell'operatore con l'invio di copia dei contratti oggetto di disconoscimento, come ammesso dalla parte istante nella comunicazione del 31.01.2013,

l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere riconosciuto solo limitatamente a quest'ultimo reclamo nel quale l'istante lamentava la mancata ricezione di copia del contratto recante codice cliente 8551679. Decurtato il periodo di 30 giorni che Sky indica nella propria Carta Servizi per la gestione dei reclami, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 1 *pro die*, a decorrere dal 02.03.2013 sino al 27.09.2013 (data di deposito dell'istanza di definizione) per un totale di 210,00 euro per 210 giorni di mancata risposta.

- d) Infine la domanda sub 5) può trovare completo accoglimento nei termini previsti dall'art. 19 del Regolamento e, tenuto conto della mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione, risulta equo liquidare le spese di procedura nella misura di euro 150,00.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di 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, oltre all'importo di euro 150,00 per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. 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 atto 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

Dott.ssa Patrizia Comi