

Verbale n. 6

Adunanza dell'11 giugno 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno undici del mese di giugno, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS presidente, Gianluca Martino NARGISO vicepresidente, del commissario Vittorio DEL MONTE, con l'assistenza della signora Pina Rosa Serrenti nelle funzioni di segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 26 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 - 284/2017 – **XXX MEAZZA / SKY ITALIA S.p.A.**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata dal GU14 1.11.12.5/284/2017 con cui la signora XXX Meazza ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA S.p.A. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti relativi al tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel formulario introduttivo rappresenta:

- di avere richiesto, in data 30.12.2016, di disdire contratto in essere con Sky;
- che il servizio veniva subito sospeso senza aspettare i 30 giorni della ricezione della raccomandata;
- di essere stata successivamente ricontattata da un operatore Sky che proponeva un'offerta vantaggiosa di € 21 mensili, che accettava;
- che l'offerta doveva essere attivata entro 48 ore con email di conferma da parte di Sky;
- non avendo ricevuto l'email, contattava un operatore Sky che le chiedeva, invece, il pagamento di € 134,00 circa;
- di avere inviato raccomandata richiedendo l'attivazione del servizio e contestando qualsiasi pretesa di Sky, non sapendo a cosa si riferisse la predetta richiesta;
- di non avere ricevuto alcuna risposta ai propri reclami tranne telefonate minacciose sollecitanti il pagamento di somme non dovute;

- che l'utenza non veniva più attivata e che il gestore non aderiva al tentativo di conciliazione nel frattempo esperito.

Con ulteriore memoria del 29.07.2017, l'utente ha precisato ulteriormente:

- che l'operatore non ha fornito risposta ai reclami, inviati anche a mezzo raccomandata, sin da dicembre 2016;
- che l'attivazione del servizio doveva avvenire da gennaio 2017;
- che a fronte della richiesta di motivare la mancata attivazione, l'operatore rispondeva che vi era un insoluto di € 134,00;
- di essersi chiesta se detta cifra fosse riferita al mancato pagamento della fattura del 2014 sull'installazione dell'impianto;
- che quest'ultima fattura non doveva essere pagata ed era stata contestata;
- che nessuna risposta certa veniva fornita;
- che Sky si rifiutava comunque di attivare il servizio;
- di lamentare, inoltre, l'indebita fatturazione sulle spese di installazione del servizio, in quanto le era stato garantito che tutto fosse gratuito;
- di non conoscere il motivo del debito risultante nei confronti di Sky e di chiederne, pertanto, lo storno.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante conclude richiedendo:

- 1) lo storno dell'insoluto;
- 2) Indennizzo per mancata attivazione del servizio, ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS, applicando il parametro di € 7,50 / *die*, per un totale di € 1.357,00;
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad € 300,00;
- 4) i costi sostenuti per la presente controversia per un importo di € 150,00.
- 5) indennizzi come da Delibera AGCOM.

L'operatore Sky non ha replicato a quanto sopra.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

B.1) Sulla mancata attivazione del servizio.

Alla luce anche dell'assenza di difese del gestore (che non ha replicato alla ricostruzione resa da parte istante), va ritenuta *in primis* pacifica la mancata attivazione, a fronte del contatto avvenuto in data 17.01.2017, dell'offerta consistente in € 21,00 mensili e che doveva essere attivata entro 48 ore con email di conferma da parte di Sky.

Come evincibile dalla narrativa resa dall'istante, la predetta offerta sarebbe dovuta essere già attiva nella giornata del 18 gennaio.

L'utente segnalava quanto sopra preliminarmente in una raccomandata inviata al gestore il 30.01.2017 indi, stante la mancata risposta da parte di Sky, presentava in data 29.03.2017 formulario GU5 volto alla riattivazione immediata del servizio (come risultante dalla consultazione dello specifico fascicolo riferito al prodromico tentativo di conciliazione).

Considerato che l'utente non è stata messa a conoscenza di eventuali problematiche tecniche ostative all'attivazione (v. delibera n. 134/11/CIR) e che il gestore non ha provato che la mancata attivazione sia stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, si ritiene spetti all'utente la liquidazione di un indennizzo secondo la previsione dell'art. 3, comma 1 del Regolamento, che prevede l'applicazione del parametro economico di € 7,50 per ogni giorno di ritardo.

Ai fini dell'individuazione dell'arco temporale da indennizzare, considerando il totale inadempimento della richiesta di attivazione e l'assenza in atti di qualsiasi parametro contrattuale disciplinante tempistiche ed eventuali ritardi, si ritiene di poter individuare il 17.01.2017 (data di attivazione specificata telefonicamente dall'operatore) quale *dies a quo* e, quale *dies ad quem*, il 05.04.2017 in cui l'istante comunicava a questo ufficio, nell'ambito del procedimento di urgenza collaterale al procedimento di conciliazione, di non essere più interessata alla riattivazione del servizio stesso.

Ne consegue pertanto, fatti i debiti conteggi, in considerazione dei 78 giorni intercorrenti tra le sopra specificate date, la spettanza in capo all'istante della somma di € 585,00.

B.2) Sulla mancata risposta al reclamo.

In parziale accoglimento della domanda posta *sub* 3), si ritiene sussistano altresì i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30.01.2017, inviato al gestore a mezzo raccomandata ed unico allegato agli atti (di altri genericamente citati come sporti, l'istante si limita esclusivamente ad allegare alcuni avvisi di ricevimento, datati 09.01.2017, 03.02.2017, 09.02.2017, senza però produrre le relative missive).

Con riferimento al primo citato e non risultando agli atti alcun riscontro formale da parte di Sky, si ritiene, in considerazione dei 147 giorni intercorrenti dalla data del 30.01.2017 a quella del 26.06.2017 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo la compagnia aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Sky, in quanto non prodotta), che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'importo di € 102,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

Non si ritiene possa invece ricondursi alla fattispecie di reclamo come definita dall'art. 1, comma 1, lettera d), della delibera 179/03/CSP, la comunicazione di recesso prodotta agli atti ed inviata dalla ricorrente a mezzo raccomandata in data 30.12.2016, contenendo infatti la stessa una mera richiesta di cessazione contrattuale.

B.3) Sulla fatturazione anomala.

L'utente contesta un generico debito nei confronti di Sky di cui non conosce la motivazione e lamenta un 'indebita fatturazione sulle spese di installazione del servizio (si deduce essere quello precedente la mancata attivazione), che le erano invece state offerte come gratuite.

L'allegazione della fattura n. 659170298 emessa il 01.11.2014, ha permesso di verificare che le stesse ammontano ad € 129,00.

Non essendosi Sky difesa sul punto e non avendo contestato tale affermazione, si ritiene pertanto la stessa accoglibile, nel senso che il gestore dovrà procedere a stornare dette spese.

Nulla si ritiene, invece, di poter disporre in ordine allo storno di eventuali ulteriori addebiti in quanto la mera allegazione di fatture riferite ad un non meglio precisato bimestre 01.01.15 – 31.01.15 e la mancata indicazione dei parametri contrattuali riferiti al precedente contratto non ha permesso all'ufficio scrivente di poter effettuare adeguate considerazioni a riguardo.

C) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese di procedura.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Meazza, nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 585,00 quale indennizzo per la mancata attivazione del servizio;
- corrispondere a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 30.01.2017, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 102,00;
- stornare dalla fattura n. 659170298 emessa il 01.11.2014 (o rimborsare, a mezzo assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento), la somma di €129,00.
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte