

DELIBERA DL/185/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx ORLANDI / SKY ITALIA SRL / FASTWEB xxx

(LAZIO/D/746/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 novembre 2015;

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”;

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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Orlandi presentata in data 23.09.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Fastweb xxx, di seguito per brevità “Fastweb”, e nei confronti di Sky Italia Srl, di seguito per brevità “SKY”, l’applicazione di tariffe difformi rispetto al contratto, la sospensione dei servizi oltre al mancato riscontro ai reclami inviati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. In data 16 gennaio 2014, l’istante ha aderito alla promozione Sky-Fastweb denominata “Homepack” per la fruizione dei servizi telefonici e televisivi al costo mensile complessivo di euro 25,00 (rispettivamente €14,00 il primo ed € 11,00 il secondo), cui aggiungeva il servizio HD al

costo mensile di euro 5,00, oltre al pacchetto cinema e, a decorrere dal 7 marzo 2014 (sino al giugno 2014), il pacchetto calcio, al costo mensile di euro 10,00 ciascuno;

b. Nella prima fattura emessa, riferita al periodo febbraio-marzo 2014, veniva addebitato un importo pari ad euro 470,67, nella successiva fattura del 5 aprile 2014, veniva addebitato un importo pari ad euro 181,77;

c. Ritenendo gli importi fatturati superiori a quelli convenuti in sede contrattuale, la Sig.ra Orlandi inviava un reclamo al gestore, a mezzo fax, in data 11 aprile 2014 che, tuttavia, non aveva riscontro, pertanto ne inviava uno successivo il 30 aprile 2014;

d. In seguito l'istante riceveva un'ultima fattura, sempre di importo superiore a quello convenuto, pertanto, in data 26 maggio 2014, reclama nuovamente presso l'operatore a mezzo di un legale di fiducia;

e. In data 11.06.2014 l'istante depositava istanza di adozione di un provvedimento temporaneo a seguito di sospensione ingiustificata del servizio, al fine di garantirsi l'immediata riattivazione dello stesso, cui il Corecom Lazio dava riscontro (prot. U4440/14/GU5) inviando all'operatore Fastweb richiesta di memorie e richiesta documentazione comprovante le attività concrete poste in essere per la cessazione dell'abuso o del malfunzionamento lamentato dall'istante, cui l'operatore riscontrava, con missiva del 17.06.2014, affermando che i servizi risultavano attivi;

f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso nell'udienza del 18.09.2014, si concludeva con esito negativo poiché da un lato l'operatore SKY era assente, mentre dall'altro l'istante non riteneva di accettare la proposta conciliativa avanzata dall'operatore Fastweb.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto agli operatori SKY e Fastweb:

- i. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai ripetuti reclami, nella misura massima di euro 300,00;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio di telefonia e ADSL dal 29.04.2014 al 15.06.2014;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi televisivi dal 29.04.2014 al 15.06.2014;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti.

2. La posizione dell'operatore SKY.

La società Sky, nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, a fronte dell'attivazione del servizio in data 6 febbraio 2014, Sky ha emesso la prima fattura n. 652646071 il 5 marzo 2014, per un totale di euro 314,14. In data 5 aprile ha emesso la nota di credito n.6534952281, pari ad euro 231,42, pertanto l'importo totale a debito della Sig.ra Orlandi risultava pari ad euro 82,72.

Il 5 aprile 2014 l'operatore ha emesso la fattura n. 653577722 di euro 86,48.

In seguito, alla luce della segnalazione dell'utente che reclamava la mancata applicazione degli sconti convenuti in sede contrattuale, con nota di credito n. 656205044 del 5 luglio 2014, stornava l'importo di euro 28,21.

Infine l'operatore dichiara di aver dato riscontro ai reclami effettuati dall'istante e di aver sospeso il segnale, previa comunicazione, in data 13 novembre 2014, a fronte di un insoluto complessivo a carico dell'istante pari ad euro 393.11.

SKY ha dedotto, infine, che l'applicazione delle tariffe di cui alle fatture inviate all'istante sono state correttamente calcolate secondo quanto stabilito nel contratto sottoscritto tra le parti pertanto chiede il rigetto della domanda avanzata dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Fastweb.

Fastweb, nella propria memoria difensiva, in via preliminare chiedeva l'inammissibilità delle richieste formula nella parte queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione.

Nel merito, e per quanto di competenza di Fastweb, l'operatore ammetteva di aver erroneamente addebitato nella prima fattura i costi di attivazione del servizio che furono poi immediatamente stornati nella successiva fattura S001161339.

Evidenzia l'operatore, altresì che, ai sensi dell'art. 15 delle condizioni generali di contratto, l'istante avrebbe potuto nei termini di cui all'art. 24 avanzare tempestivo reclamo per contestare le fatture, in mancanza del quale le stesse si sarebbero dovute intendere come accettate. Evidenziava al riguardo che non erano presenti contestazioni sul punto.

Concludeva evidenziando che il cliente risultava moroso per l'importo di €301,80.

4. Motivazione della decisione

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

Sempre in via Preliminare si rileva che l'istante ha concluso un accordo transattivo con l'operatore Fastweb xxx, pertanto alcuna richiesta può essere accolta in riferimento al lamentato disservizio attinente alla linea telefonica e al servizio ADSL, tantomeno può essere preso in considerazione, nell'ambito della contestata fatturazione, l'importo addebitato da Fastweb in relazione ai servizi telefonici ed Internet erogati; viene pertanto dichiarata cessata la materia del contendere e la contestuale estromissione dal presente procedimento dell'operatore Fastweb.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte, come di seguito precisato.

4.1 sull'applicazione di tariffe difformi rispetto al contratto sottoscritto.

La domanda deve essere rigettata.

Per quanto attiene agli importi addebitati da Sky, si rileva che dal febbraio 2014 al successivo mese di novembre la Sig.ra Orlandi ha fruito dei servizi a pagamento offerti dall'operatore, pertanto è tenuta al relativo pagamento.

A fronte delle contestazioni della fattura n. 907015327 del 5.03.2014 per l'importo di € 470,64, ritenuta difforme dalla tariffe concordate in sede contrattuale, l'operatore Sky, in data 5 aprile, ha

emesso la nota di credito n.6534952281, pari ad euro 231,42, pertanto l'importo totale a debito della Sig.ra Orlandi risultava pari ad euro 82,72.

In ordine alle contestazioni della fattura n. 907360972 del 5.04.2014 per l'importo di € 181.77, ritenuta difforme dalla tariffe concordate in sede contrattuale, l'operatore Sky, in data 5 luglio, ha emesso la nota di credito n.656205044, con la quale stornava la somma complessiva di €28.21.

Peraltro, tenuto conto delle note di credito emesse da Sky e degli sconti riconosciuti, di fatto il profilo tariffario applicato è conforme a quello pattuito in sede contrattuale, senza contare che a fronte dell'attivazione avvenuta in data 6.02.2014 l'istante non ha mai versato, nemmeno parzialmente, alcuna somma.

4.2 Sulla sospensione del servizio

L'istante ha avanzato richiesta di indennizzo a causa della sospensione da parte dell'operatore Sky del servizio per il periodo che va dal 29.04.2014 al 15.06.2014.

L'operatore per contro afferma che sin dalla data di attivazione del servizio (6.02.2014) sino alla presentazione dell'istanza di definizione l'utente non abbia mai effettuato alcun pagamento, neanche parziale, e di aver provveduto, dopo aver preventivamente informato il cliente e come previsto dalle condizioni contrattuali a sospendere il segnale in data 13.11.2014.

Al riguardo non può essere riconosciuto l'indennizzo per l'interruzione del servizio in quanto, ai sensi dell'articolo 7 delle Condizioni generali di Abbonamento, in caso di morosità l'operatore si riserva la facoltà di sospendere il servizio, mentre l'abbonato potrà ottenere la riattivazione dello stesso a condizione che paghi le somme arretrate.

Nel caso di specie, risultando insolute tutte le fatture emesse, ed essendo presente nella documentazione di entrambe le parti, il preavviso di interruzione dei servizi non si ritiene addebitabile a Sky alcuna condotta lesiva degli interessi del cliente, che avrebbe dovuto provvedere al pagamento almeno delle somme ritenute dovute.

4.2 Sulla mancata risposta ai reclami

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

A fronte dei reclami scritti avanzati il primo in data 11.04.2014 nel quale si richiedeva la verifica delle condizioni stante l'erroneità dei costi richiesti, ed il successivo del 30.04.2014, l'operatore ha accolto le segnalazioni della Sig.ra Orlandi, per *facta concludentia*, provvedendo a ricalcolare

gli importi dovuti in virtù delle note di credito successivamente emesse. Nessuna risposta scritta era dunque dovuta, non trattandosi di un caso di rigetto.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Sky considerata la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione secondo quanto previsto dal Par.III.5.4 delle Linee Guida (...) in tema di spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Rigetta le domande proposte dalla sig.ra xxx Orlandi nei confronti di SKY Italia Srl salva corresponsione della somma di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
2. Dichiara cessata la materia del contendere tra la Sig. xxx Orlandi e la società Fastweb xxx, per intervenuta transazione nell'udienza del 14.01.2015.
3. La società Sky Italia Srl è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto