

DELIBERA DL/083/14/CRL/UD del 23 settembre 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. B./SKY ITALIA ■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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*";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 “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’articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481” e l’Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza pervenuta in data 29 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/214/2013, con cui il Sig. M. B. (di seguito, per brevità sig. B.) ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società SKY ITALIA ■ (di seguito, per brevità, anche denominata “Sky”);

VISTA la nota del 6 maggio 2013, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 21 maggio 2013 con la quale l’utente ha presentato la memoria e i documenti;

VISTA la nota del 24 maggio 2013 con la quale Sky ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

- L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, per mancata comparizione del gestore all’udienza, ha introdotto il presente contenzioso, lamentando la mancata esecuzione da parte del gestore della volontà di recedere alla scadenza del contratto e asserendo di aver ricevuto una comunicazione successiva di ringraziamento per il rinnovo dell’abbonamento, rinnovo mai effettuato, con conseguente prelievo di canoni non dovuti; vani tutti i successivi reclami, segnalava la non gratuità del numero messo a disposizione per i reclami. Richiedeva la restituzione dei canoni da settembre 2012 e indennizzi e rimborso spese per Euro 1000,00.
- Con l’istanza di definizione l’utente reiterava le domande e produceva copia della disdetta e delle comunicazioni successive.
- Con memoria del 21 maggio 2013 precisava di aver reclamato in merito alla disdetta telefonicamente il 11.9.2012 e 12.9.2012 e che per risposta la compagnia inviava comunicazione e mail con cui proponeva di rispondere ad un sondaggio che sarebbe stato effettuato in merito ai motivi del recesso; che a seguito di contestazione circa i costi addebitati per la chiusura del contratto, riceveva comunicazione di ringraziamento per il rinnovo dell’abbonamento mai richiesto. Quantificava pertanto così le somme dovute: 1)

rimborso delle fatture non dovute per 400 Euro; 2) 100 Euro per costi sostenuti per reclami telefonici; 3) euro 500,00 per la mancata risposta ai reclami ; 4) indennizzi previsti per affinità in materia di comunicazioni; 5) Euro 1600 per attivazione di servizi non richiesti; 6) Euro 300 per rimborso delle spese di procedura. Depositava inoltre copia delle fatture in contestazione.

- con memoria del 24 maggio 2013, Sky precisava che l'utente era titolare di un abbonamento dal 30 settembre 2009 con carta di credito quale modalità di pagamento; che aveva comunicato con nota del 27 agosto 2012, la disdetta del contratto alla scadenza contrattuale, disdetta ricevuta il 29 agosto e gestita nei tempi contrattuali; che il 23 settembre 2012 aveva contestato via email i costi operatorie presenti sulla fattura di settembre 2012 e che il gestore con risposta del 27 settembre successivo aveva stornato detti costi a fronte della revoca della disdetta effettuata dall'utente il 5 settembre 2012. A fronte di nuova contestazione circa la revoca, il gestore aveva provveduto a cessare il contratto offrendo il rimborso dei canoni da ottobre in poi ed un rimborso spese rifiutati dall'utente. Si impegnava comunque a rimborsare la somma con assegno intestato all'utente.

2. Motivi della decisione

A. Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Viene rigettata la domanda di indennizzo "per affinità in materia di comunicazioni" in quanto generica e non circostanziata rispetto alla materia del contendere; rigetta altresì la domanda di rimborso per i costi delle telefonate al Call Center in quanto non provati.

B. Nel merito

B.2. Sul recesso

L'istante lamenta che il gestore ha disatteso la volontà manifesta di recedere alla scadenza del contratto, procedendo alla gestione della disdetta salvo poi attivare un rinnovo contrattuale mai richiesto. La mancata lavorazione da parte dell'operatore del recesso esercitato con raccomandata del 28.9.2012, - asseritamente efficace entro la prevista scadenza della promozione per il 31.10.2012- determina l'illegittimità della richiesta di pagamento dei canoni successivi alla scadenza naturale del contratto.

Da parte sua l'operatore conferma di aver ricevuto la disdetta il 29.8.2012 e di averla tempestivamente gestita entro la scadenza contrattuale, ma dichiarando che in seguito l'utente l'avrebbe revocata accettando il rinnovo dell'abbonamento per l'anno successivo.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Mentre è documentalmente provato, nonché ammesso dal gestore, che la disdetta è pervenuta il 29 agosto 2013 e contrattualmente gestita con fatturazione del canone di settembre e dei costi dell'operatore, non vi è prova della asserita revoca da parte dell'utente della disdetta medesima; anzi, al proposito l'utente stigmatizza la non trasparente condotta del gestore che alla email del 23 settembre 2012 di contestazione della fattura relativa ai costi addebitati per la chiusura del contratto, replica con successiva email del 29 settembre ringraziandolo per aver scelto di rinnovare l'abbonamento e conferma lo storno dei costi lamentati; non è stata provata alcuna manifestazione da parte dell'utente di procedere a detto rinnovo che sia intervenuta nell'arco temporale compreso tra le due comunicazioni; peraltro il gestore dichiara che la revoca è avvenuta il 5 settembre 2012, successivamente alla corrispondenza in esame.

Deve pertanto concludersi per la responsabilità dell'operatore che ha arbitrariamente rinnovato un contratto validamente disdetto, mantenendo attivo un servizio non richiesto privo di fonte negoziale e con addebito di canoni non dovuti.

L'utente ha pertanto diritto al richiesto indennizzo ai sensi dell'art.8.1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, per il tempo intercorrente tra la data di efficacia della disdetta (1 ottobre 2012) e l'ultima mensilità fatturata risultante agli atti (30 aprile 2013), considerato che la schermata di sistema prodotta dal gestore non reca la data di chiusura del contratto, per un importo di Euro 1.055,00.

Si riconosce altresì il diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato per le mensilità da ottobre 2012 ad aprile 2013 per complessivi Euro 213,20.

2.2. Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente lamenta la mancata risposta ai numerosi reclami svolti al numero Sky a pagamento, nonché al reclamo scritto del 23 settembre 2012, relativo alla debenza, sulla fattura di settembre 2012, dei costi operatore.

Si considera ragionevolmente quale primo reclamo utile quello inoltrato via email il 23 settembre 2012, a seguito del ricevimento della fattura contentente i suddetti costi, in quanto non si ravviserebbero motivi per precedenti contestazioni.

Sul punto il gestore afferma di aver riscontrato la contestazione dell'utente sui costi dell'operatore il 27 settembre 2012, mediante conferma di storno dell'importo, a fronte di rinnovo dell'abbonamento.

Lo stesso utente ha dichiarato (provando documentalmente la sequenzialità delle comunicazioni) che il gestore aveva risposto ringraziandolo del rinnovo dell'abbonamento, in maniera del tutto inconferente rispetto al chiarimento che lo aveva

indotto al reclamo, anzi, il contenuto della comunicazione aveva ingenerato una nuova contestazione.

La domanda dell'utente è fondata.

Rileva, infatti il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'art. 8 della Carta Servizi Sky), 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.

Orbene, non risulta condivisibile la posizione del gestore di aver risposto nei termini mediante conferma di storno dei costi in esame, poiché detta comunicazione, priva oltretutto del necessario riferimento al reclamo che riscontra, non può essere considerata quale accoglimento del reclamo dal cui contenuto risulta del tutto svincolata riferendosi invece ad una circostanza nuova nel frattempo intervenuta e cioè il rinnovo dell'abbonamento (circostanza poi risultata non provata) e nulla chiarisce in ordine alla contestazione mossa.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo scritto è stato svolto il 23 settembre 2012, considerato il tempo previsto per la risposta (30 giorni ex art. 8.2 Carta Servizi Sky) e la data dell'istanza di definizione (29 aprile 2013), non essendo Sky comparsa all'udienza di conciliazione, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 188,00.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed

indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal Sig. M. B. nei confronti dell'operatore Sky sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig M. B. in data 29 aprile 2013.

La società Sky Italia [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 1.055,00 (mille cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal 1° ottobre 2012 al 30 aprile 2013, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- b) Euro 213,20 (duecento tredici/20) a titolo di rimborso per quanto indebitamente fatturato per le mensilità da ottobre 2012 ad aprile 2013, oltre interessi legali dalla data dei rispettivi pagamenti;
- c) Euro 188,00 (cento ottantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto