

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PONTICIELLO O. / SKY ITALIA XXX / FASTWEB XXX
(LAZIO/D/347/2015)

Registro Corecom n. 24/2016

IL DIRIGENTE

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 sig. O. Ponticiello presentata in data 16.04.2015;

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 di Sky Italia XXX, di seguito per brevità “SKY”, il duplice addebito della mensilità di luglio 2014, del quale chiede il rimborso, oltre alla mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. di avere inviato lettera di recesso all’operatore Sky alla naturale scadenza annuale del contratto (1.07.2014), con conseguente decadenza della promozione “Home Pack” sottoscritta unitamente all’operatore Fastweb;

b. essere stato addebitato due volte il canone per il periodo 4.07 – 31.07.2014, sia nella fattura n. 5002004162 del 1.07.2014 (doc riepilogo Sky+Fastweb n. 908341488), sia nella fattura n. M00150631 del 1.08.2014, risultando pertanto, sulla fattura n. S002203374 del 4.7.2014 (doc riepilogo Sky+Fastweb n. 908636400), l'accredito di Euro €31.54, mai effettivamente rimborsato.

c. a seguito di numerosi reclami e solleciti, non perveniva alcuna risposta, se non che tale somma sarebbe stata rimborsata tramite assegno circolare mai pervenuto all'istante;

d. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso nell'udienza del 2.03.2015, si concludeva con esito negativo stante la mancata accettazione dell'offerta conciliativa Fastweb e stante l'assenza di Sky.

Solo in replica l'utente specificava di ritenere arbitraria la disattivazione della promozione al 4.7.2014 anzichè al 1.7.2014 come da scadenza contrattuale e che nessun assegno era stato ricevuto; che l'accredito di Euro 30,50 sulla fattura M000219437 reca la dicitura "accredito per disservizi" e pertanto non è configurabile quale rimborso del credito , dal quale peraltro differisce anche nell'importo; nessuna risposta ai reclami è stata fornita dagli operatori e la scontistica applicata da Fastweb rispondeva unicamente a quanto offerto in sede di retention rispetto alla migrazione richiesta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto ad entrambi gli operatori:

- i. La restituzione dell'importo di €31.54;
- ii. Gli indennizzi contrattualmente previsti per il disservizio;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Le spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore SKY.

SKY sebbene attinta dalla comunicazione di avvio del procedimento in data 27.04.2015, non provvedeva a depositare alcuna memoria o alcun documento a sostegno della propria tesi, omettendo di presenziare sia all'udienza di conciliazione che di definizione, sebbene correttamente convocata.

3. La posizione dell'operatore Fastweb.

Fastweb nella propria memoria difensiva, deduceva che l'istante aveva aderito all'offerta Home Pack che consentiva di godere di uno sconto di €10.09 sul canone "Superjet" di €45.37 con fatturazione mensile.

A seguito di disdetta dal contratto con Sky del 11.04.2014, disattivato in data 4.07.2014, con fattura S002203374 del 4.7.2014 all'utente veniva riaccreditato quanto addebitato a titolo di canone anticipato per il periodo 4.7 – 31.07.2014 con la fattura del 1.07.2014, pertanto tale periodo non veniva addebitato due volte perchè riaccreditato nell'immediato, con fattura immediatamente successiva.

Successivamente, a seguito di *retention* su richiesta di migrazione verso altro OLO, il profilo tariffario era cambiato per effetto della nuova scontistica applicata; inoltre, nella fattura del

1.11.2014 era presente un accredito di euro 30,50 +iva, a titolo di rimborso della fattura del 4.7.2014 e che era ancora dovuta la residua somma di Euro 8,21.

Successivamente era stato emesso assegno. Si dichiarava pertanto disponibile a corrispondere comunque ulteriori 31,54 oltre alla somma di Euro 100,00 in via conciliativa.

4. L'udienza di discussione

All'udienza svoltasi tra le parti Fastweb e utente (in collegamento telefonico), assente Sky, Fastweb reiterava l'offerta transattiva di Euro 131,54 che l'utente rifiutava, determinando la trasmissione degli atti al collegio per la decisione.

5. 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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

5.1 Sulla richiesta di rimborso.

Preliminarmente si osservi che nessuna contestazione può essere presa in esame in merito ad una asserita, ritardata disattivazione del servizio Sky rispetto alla naturale scadenza del contratto, poiché tale termine non è provato mediante deposito del contratto stesso (che era onere dell'utente); né tale domanda peraltro risulta coltivata , risolvendosi la domanda, nel rimborso della somma effettivamente accreditata.

La domanda di rimborso è fondata.

La contestazione dell'utente si risolve nel doppio addebito da parte di Fastweb della mensilità di luglio (dal 4.7.2014 al 31.7.2014, avendo Fastweb applicato lo sconto per i tre giorni antecedenti la disattivazione) sulle fatture n. 5002004162 del 1.07.2014 e sulla n. M00150631 del 1.08.2014 (bimestrale per effetto della cessazione della promozione); nel frattempo interveniva quasi immediatamente l'emissione della fattura di storno della somma di Euro 31,54, la n. S002203374 del 4.7.2014 : la procedura contabile è corretta ma il rimborso non risulta poi essere stato effettivamente corrisposto.

Non è provata infatti la circostanza dedotta dal gestore di aver emesso un assegno del quale non vi è prova della ricezione del destinatario, né dell'incasso; inoltre, dalle schermate dell'assistenza clienti prodotte emerge un tracciato dell'8.5.2015, (presente anche nel quadro contabile) che pare riferito all'emissione di assegno di trattenuta con valuta 15/5/2015 , quindi solo dopo l'esperimento del tentativo di conciliazione. Ma per detto assegno non c'è prova del buon fine, oltretutto smentito dall'utente.

Né, può essere provata l'imputazione a tale titolo, dell'accredito di Euro 30,50 (i.e) disposto sulla fattura del 1.11.2014, non corrispondente al credito vantato nell'importo, ma ragionevolmente connesso a sconti e vantaggi portati a compensazione del rimborso dovuto per decisione unilaterale dall'operatore, come desumibile anche dalla risposta al reclamo sul punto (cfr

.schermata Oracle del Servizio Clienti risposta del 4.12.2014 : “... come potrà verificare dalle ultime fatture, la fastweb ha provveduto a rimborsarla con tutta una serie di vantaggi a lei riservati).

Deve pertanto disporsi a carico di Fastweb il pagamento a favore dell'utente, dell'importo di Euro 31,54.

Nessuna responsabilità è addebitabile a Sky, in quanto la partita contabile in discussione verte su spettanze altrui.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto per l'erronea fatturazione, fattispecie non prevista tra quelle tipiche ex Allegato A Del.73/11/CONS, e che per costante giurisprudenza si risolve in un ordine di regolarizzazione mediante storno o rimborso delle eventuali somme non dovute.

5.2 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.

Dalla documentazione in atti emerge che l'istante abbia avanzato tre reclami, rivolti ad entrambi gli operatori, in data 7.10.2014, 3.11.2014 e 19.11.2014 aventi medesimo oggetto, cioè la richiesta di rimborso della fattura S002203374 del 4.7.2014 per Euro – 31,54.

Quanto alla posizione di Fastweb, la domanda non è accolta: risulta dal tracciato dei contatti pervenuti al servizio clienti (schermata già richiamata al par. precedente), essere stata fornita risposta mediante invio di email all'utente del 4.12.2014, della quale è estrapolato il testo; si precisa al riguardo che, per quanto il contenuto non sia condivisibile ai fini della decisione sulla debenza del rimborso, lo stesso era comunque rappresentativo della posizione assunta dal gestore sul merito del problema segnalato e pertanto idoneo ad integrare la fattispecie della risposta al reclamo.

Quanto Sky, pure destinatario degli stessi reclami, nessuna risposta è pervenuta, quantomeno per declinare qualsiasi responsabilità/competenza sull'accaduto.

Pertanto, viene riconosciuto a favore dell'utente e a carico di Sky, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.11.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS dal 6.11.2014 (detratti i 30 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi Sky), al 2.3.2014 (data di esperimento del tentativo di conciliazione) per Euro 116,00.

6. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il modesto valore della controversia e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti, ivi compreso il rifiuto da parte dell'utente dell'offerta transattiva di Fastweb.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente le domande proposte dal sig. O. Ponticiello nei confronti dell'operatore Fastweb XXX e di Sky Italia XXX.

3. La società Fastweb XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 31,50 oltre interessi legali decorrenti dalla data del pagamento.

4. La società Sky Italia XXX, è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 116,00, oltre interessi legali decorrenti dalla data di deposito dell'istanza di definizione.

4. Le società Fastweb XXX e Sky Italia XXX, sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 06/06/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto