

DELIBERA N. 22 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXXXX XXXXX / SKY ITALIA S.R.L.
(RIF. PROC. GU14 N° 34/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 5 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza dell'utente Sig. xxxxxxxx xxxxxxxxx presentata in data 09/02/2015 ed acquisita in pari data al prot. 2583;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita illegittima sospensione dell'erogazione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie difensive, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- 1) Di aver sottoscritto un contratto di servizi televisivi a pagamento con la società Sky Italia s.r.l., codice cliente xxxxxxxxx.
- 2) Che a seguito di ritardi nel pagamento delle fatture, dovuti esclusivamente all'errore da parte dell'operatore nell'inviare la documentazione fiscale ben oltre i termini minimi previsti dalla legge, Sky Italia sospendeva in due circostanze l'erogazione dei servizi.
- 3) Sulla base di tali comportamenti ritenuti illegittimi, l'utente presentava, in tempi diversi, due istanze conciliative presso il Co.re.com e contestualmente altrettante richieste di adozione di provvedimenti d'urgenza per il ripristino del servizio. Tentativi di conciliazione ai quali l'operatore ha ritenuto di non aderire e che, dunque, si sono chiusi con verbali di mancato accordo.
- 4) In data 13/11/2014, Sky provvedeva ad una nuova arbitraria sospensione del servizio. L'utente si trovava costretto ad inviare ulteriore richiesta di adozione di provvedimento d'urgenza al Co.re.com. Il servizio veniva ripristinato in data 6/12/2014.
- 5) Nonostante i ripetuti interventi del Corecom, l'istante subiva, dunque, un'altra illegittima sospensione del servizio per la durata di 22 giorni.
- 6) Detta sospensione veniva illegittimamente posta in essere da parte convenuta nonostante il corretto pagamento parziale di € 54,38 della fattura n. xxxxxxxxx del 05/05/2014; saldo ridotto per aver scomputato dal totale della fattura i 22 giorni di sospensione subiti.
- 7) Quanto alla successiva fattura n. xxxxxxxxx del 05/01/2015 contestata, durante l'udienza di definizione tenutasi in data 21/04/2015 presso questo Corecom, l'istante rinunciava espressamente alla domanda di annullamento della stessa proposta nell'istanza di definizione, attesa la ricevuta nota di credito dell'importo di € 38,08 relativa allo scomputo dei 22 giorni di sospensione del servizio.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Il versamento dell'indennizzo di cui alla delibera 73/11/CONS relativamente ai 22 giorni di sospensione dell'erogazione del servizio principale e dei tre servizi accessori (Sky TV, Sky Famiglia, Sky Cinema).

- ii. Lo storno dell'importo di € 38,08 richiesto dalla Società Sky Italia S.r.l.
- iii. Il rimborso delle spese di procedura.

Allega alla propria istanza:

- Ricevuta di pagamento della fattura n. xxxxxxxxxx per un importo di € 54,38;
- Contestazione formale della fattura n. xxxxxxxxxx emessa per intero nonostante i 22 giorni di sospensione del servizio;
- Fattura maggiorata di importi residui riferiti al periodo di sospensione del servizio;
- Ricevuta di pagamento relativa ai soli importi riferibili al bimestre di riferimento;

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia s.r.l. non ha presenziato all'udienza di discussione comunicando preventivamente la propria impossibilità a comparire. Ciononostante ha formalizzato una proposta transattiva al cliente non accettata dallo stesso. In merito ai fatti oggetto di vertenza non ha prodotto alcuna memoria difensiva ma ha inviato alla parte istante nota di credito relativa alla fattura n. xxxxxxxxxx per un importo di € 38,08, dandone evidenza anche a questo Corecom tramite comunicazione telematica.

3. Motivazione della decisione

Sulla sospensione della linea, si precisa in via preliminare che in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS), ovvero sia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. In particolare si evidenzia quanto disposto dall'articolo 4, comma 1 della delibera Agcom n. 664/06/Cons, in ordine al divieto per l'operatore di sospendere la fornitura dei servizi dedotti in contratto a fronte del mancato o ritardato pagamento di alcuni servizi da parte dell'utente e, più in generale, si segnala quanto disposto dall'articolo 5, commi 1 e 2 della delibera Agcom n. 173/07/Cons, circa il divieto per gli operatori di sospendere i servizi oggetto di contestazione in pendenza della procedura di reclamo e delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia. Inoltre la sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere. In particolare la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario

perché possa produrre effetti e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli. In mancanza della suddetta diffida non può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio. Nel caso di specie risulta acclarato che la sospensione amministrativa è stata disposta da Sky il 13/11/2014. Di converso non risulta in alcun modo assolto l'onere probatorio da parte del medesimo operatore relativo alla legittimità della predetta sospensione posta in essere, atteso che dall'esame della documentazione in atti non vi è evidenza del preavviso di sospensione. Per quanto sopra, considerato altresì che la sospensione è stata disposta senza preavviso, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 di cui alla delibera 73/11/CONS, che prevede che *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

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 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. xxxxxxxx xxxxxxxxxxxx nei confronti della società Sky Italia s.r.l.;

2. La società Sky Italia s.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 165,00 (*centosessantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio (euro 7,50 per 22 giorni compressivi di interruzione del servizio);

3. La società Sky Italia s.r.l. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 5 maggio 2015

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.