



DELIBERAZIONE
n. 19 del 26 febbraio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Controversia GU14 n. 371/17 xxx/Sky Italia xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 371 del giorno 19 gennaio 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, Sky Italia) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, intestatario di un contratto di servizi televisivi di tipo residenziale con Sky, lamenta alla suddetta società, l'addebito di somme non dovute nonostante la disdetta dai servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- provvedeva “a disdire il contratto con Sky il 15.5.2015 per l'abitazione di Firenze (n. 10931277)”;
- attivava un nuovo abbonamento con Sky il n. 15145839 in località Subbiano (AR);
- si accorgeva che Sky continuava a prelevare dal proprio conto ogni mese “la somma relativa all'abbonamento disdetto per un totale di euro 1.754,87”;
- in data 27 settembre 2016 inviava le disdette per entrambi gli abbonamenti e “a novembre 2016 bloccava il RID”.

In data 24 ottobre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Sky Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il “perfezionamento delle disdette per entrambi gli abbonamenti n. 15145839 e n. 10931277”;
- ii) lo “storno dell'insoluto”;
- iii) il “rimborso di quanto pagato indebitamente dopo le disdette”;
- iv) l'“indennizzo per il disagio subito”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Sky Italia, in data 20 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha rilevato quanto segue.

“Il signor xxx è titolare di due abbonamenti Sky n. 10931277 e n. 15145839 di cui si riporta un breve dettaglio:

- Contratto n. 15145839 attivato in data 19/2/2014 con i pacchetti Sky TV + Famiglia + Cinema + Sport + Calcio, usufruendo di uno sconto mensile pari al 33% per 12 mesi. In data 11/3/2015 - qualche giorno dopo il termine della promozione iniziale - il cliente ha accettato un'altra offerta che prevedeva uno sconto mensile pari al 20% per 12 mesi, come confermato dalla comunicazione inviata dalla società all'indirizzo di posta elettronica fornitoci dal signor Lapini. Con lettera datata 8/5/2015 il signor xxx ha chiesto la chiusura del contratto che la società ha provveduto a gestire per il 30/6/2015. In data 20/5/2015, però, il cliente ha accettato di revocare la disdetta inviata, proseguendo, pertanto, ad usufruire del servizio di pay tv erogato dalla scrivente società.

- Con lettera datata 29/9/2016 il cliente ha inviato due distinte comunicazioni: una per chiedere la chiusura a scadenza contrattuale del suddetto contratto - che la società ha debitamente provveduto a gestire per il 31/3/2017 - e una per chiedere la chiusura a scadenza contrattuale dell'abbonamento n. 6177262 che, da verifiche, non risulta a lui intestato.

- Contratto n. 10931277 sottoscritto in data 7/10/2008 con i pacchetti Mondo/Cinema/Sport/Calcio.

In data 27/9/2014 il cliente ha accettato, tramite l'operatore telefonico Fastweb, di aderire all'offerta denominata Home Pack, per l'attivazione dei servizi di telefonia ed internet da parte dell'operatore Fastweb (di seguito denominato "Fastweb" o "FW") ad un costo promozionale, lasciando invariato il canone di abbonamento per la componente Sky. Contrariamente a quanto asserito e prodotto da controparte per il contratto n. 10931277 nessuna richiesta di disdetta è mai pervenuta alla scrivente società - contratto tuttora attivo - né tantomeno il signor xxx ha mai provveduto a contattare il servizio clienti per avere informazioni e/o contestare l'eventuale mancata gestione della disdetta.

Sky, a fronte di quanto sopra riportato, ritiene di aver agito in assoluta correttezza e buona fede nei confronti del signor xxx che sta usufruendo tuttora - per entrambi i contratti - del servizio di pay tv dalla stessa erogato e pertanto, si ritengono prive di fondamento le richieste dallo stesso formulate.”

3. La replica dell'istante.

L'istante in data 27 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, nella quale ha rilevato quanto segue.

“Il sig. xxxx aveva intestati n. 3 contratti con Sky, uno dei quali, n. 6177262 registrato erroneamente da parte dell'Azienda come xxx del quale lo stesso aveva inviato, come da Voi allegato, la rettifica dell'anagrafica in data 10.10.2008. Premesso ciò, in relazione al contratto suddetto n. 6177262, il sig. xxx inviava relativa disdetta in data 29.9.2016. Sempre il 29.9.2016, l'utente inviava la disdetta per l'abbonamento n. 15145839 in quanto, nonostante la disdetta già inviata il 8.5.2015, come da Voi confermato, Sky non provvedeva a gestire la pratica. Non corrisponde affatto a verità quanto asserito da Sky circa la revoca della disdetta: la e-mail dell'Azienda del 20. 5.2015 è stata inviata arbitrariamente da Sky a seguito di un contatto telefonico dell'operatore durante il quale il Sig. xxx ribadiva la volontà di disdire. Si chiede quindi a Sky di produrre la registrazione della telefonata in contestazione al fine di confermare quanto dichiarato dall'utente. L'ultimo contratto con codice n. 10931277, comprensivo di un pacchetto con Fastweb, è tutt'ora attivo e verrà a giorni disdetto dal sig. xxx anch'esso. Tanto premesso, con la presente, il sig. xxx ribadisce la volontà di disdire in questa sede tutti i rapporti contrattuali con Sky, in particolare si indicano di seguito i codici cliente degli abbonamenti da disdire: 6177262 -15145839-10931277. Si richiede altresì il rimborso di quanto indebitamente versato a Sky per il contratto n. 15145839 già disdetto a maggio 2015 per la somma di euro 800,00”.

4. La replica del gestore.

Il gestore in data 2 marzo 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica a quanto eccepito dall'istante nello scritto difensivo del 27 febbraio 2017, con documentazione in allegato, nella quale ha rilevato quanto segue.

“Con riferimento al procedimento in oggetto e ad integrazione di quanto già inviato, in relazione all'abbonamento n. 15145839, alleghiamo la registrazione vocale effettuata in data 20/5/2015 con il cliente xxx. Si informa, in ultimo, che da verifiche svolte è emerso che non risulta un “terzo” contratto Sky bensì il numero 6177262, indicato dal legale di controparte, non è altro che il numero di abbonamento relativo al contratto Fastweb legato all'offerta Home Pack tuttora attiva sul contratto Sky n. 10931277”.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che seguono.

In via preliminare:

- con riferimento alla richiesta di cui *sub i)* si osserva che la stessa esula dalla competenza di questo Corecom, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento e pertanto non merita accoglimento.
- con riferimento alla richiesta *sub iv)* relativa all'“*indennizzo per il disagio subito*”, ai sensi delle “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Nel merito:

Sulle somme addebitate dopo la disdetta contrattuale.

L'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata successiva alla disdetta contrattuale relativamente agli abbonamenti di cui ai contratti n. 10931277 e n. 15145839, laddove Sky ha dedotto, per quanto concerne il primo di non aver ricevuto alcuna disdetta; quanto al secondo ha ribadito la correttezza degli addebiti.

La domanda è parzialmente fondata per le motivazioni di seguito esposte.

In primis, preme rilevare che la ricostruzione fattuale è piuttosto farragginosa; a seguito dell'esame degli scritti di entrambe le parti è emerso che, relativamente all'abbonamento di cui al contratto n. 10931277, non è stata data disdetta. Ciò è quanto affermato dall'istante nella replica del 27 febbraio 2017, laddove ha precisato che il “*contratto con codice n. 10931277 comprensivo di un pacchetto con Fastweb, è tutt'ora attivo e verrà a giorni disdetto*”. Pertanto le domande di cui *sub ii)* e *iii)* relative, rispettivamente allo “*storno dell'insoluto*” e al “*rimborso di quanto pagato indebitamente dopo le disdette*” dovranno intendersi riferite esclusivamente al contratto n. 15145839 e per contro dovranno essere rigettate le rispettive richieste dell'istante nei confronti del contratto n. 10931277.

Con riferimento al contratto n. 15145839, Sky riferisce di aver ricevuto con “*lettera datata 8/5/2015*” la richiesta di “*chiusura del contatto*” da parte istante, ma che lo stesso, successivamente, in data 20 maggio 2015, avrebbe accettato di revocare detta disdetta tramite *vocal ordering*; per contro l'istante contesta a Sky di non aver dato seguito alla citata disdetta dell'8 maggio 2015.

Si tratta pertanto di verificare se in data 20 maggio 2015 sia stato concluso un valido contratto tra istante e Sky.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di servizi di telefonia, è onere probatorio dell'operatore fornire la prova positiva della conclusione del contratto medesimo.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. “*contratti a distanza*”, per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, attraverso la televisione, per fax, telefono o internet,

fattispecie disciplinata dall'allegato A) della Delibera Agcom n. 664/06/CONS, vigente al momento dei fatti.

Nello specifico, l'art. 2, comma 4, dell'allegato A) della citata Delibera Agcom n. 664/06/CONS dispone che le informazioni che l'operatore deve dare *“devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile”*, adottando *“ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, e osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili”*.

Dalla documentazione agli atti e dall'ascolto del *vocal ordering*, peraltro non si ritengono sussistenti questi elementi: nello specifico nell'ultima parte della registrazione, la comunicazione effettuata in nome e per conto di Sky è non chiaramente comprensibile, non è stato fornito il numero identificativo della pratica ed i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni, come diversamente prescritto dall'art. 2, comma 2 della medesima Delibera Agcom 664/06/CONS.

Inoltre, l'art. 2, comma 6, di detta delibera Agcom 664/06/CONS dispone che l'utente, prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto, debba ricevere un apposito modulo di conferma del contratto. Nel caso di specie, esaminando la documentazione prodotta da Sky, non vi è evidenza di valida documentazione di conferma del contratto, non potendo ritenersi tale, quanto allegato alla memoria difensiva da Sky medesimo, in quanto documentazione interna che non reca la prova della ricezione della comunicazione in capo all'utente, nonché priva di data e pertanto non riconducibile all'evento oggetto di contestazione.

Sky pertanto è tenuto a rimborsare (o stornare in caso di mancato pagamento) quanto addebitato per il contratto n. 15145839 successivamente al 30 giugno 2015, data di lavorazione del recesso da parte dell'operatore Sky.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *sub iv)* relativa all'*“indennizzo per il disagio subito”*, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR).

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 30,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini volta su proposta del Presidente nella seduta del 26 febbraio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 19 gennaio 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Sky Italia, che detta società provveda:

DELIBERAZIONE
n. 19 del 26 febbraio 2019

1) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato per il contratto n. 15145839 successivamente alla data del 30 giugno 2015;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 30,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi