Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 56/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FAVARETTO / SKY ITALIA S.R.L.
(GU14 n. 798/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 2016;

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*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 656/15/CONS;

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 denominato *Regolamento,* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 del Sig. Favaretto, del 29 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Favaretto, intestatario del contratto di abbonamento n. 14788997, lamenta il prelievo anticipato, da parte di Sky Italia S.r.l., del corrispettivo dovuto sino alla data di scadenza del contratto.

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

a. in data 23 dicembre 2014 il Sig. Favaretto accedeva al sito *web* dell'operatore per convertire la modalità di pagamento da RID a carta di credito;

b. automaticamente il sistema ha predisposto il pagamento di tutte le fatture ancora in pagamento, sino al mese di agosto 2015, per un importo complessivo di euro 289,84;

c. tale circostanza ha, di fatto, impedito all'utente di risolvere liberamente il contratto, prima del mese di agosto 2015.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i. la restituzione di euro 289,84;

ii. la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 550,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Sky Italia S.r.l., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che la variazione della modalità di pagamento, da addebito mensile su carta di credito ad addebito annuale tramite domiciliazione bancaria, è stata effettuata autonomamente dall'utente il 10 ottobre 2014, mediante accesso all'area "*Fai Da Te*" del sito *web* dell'operatore e, a comprova di ciò, ha prodotto le schermate di sistema. L'operatore ha anche dichiarato di aver inviato, il successivo 31 ottobre, un messaggio sul *decoder* del cliente "*per informarlo che, come da sua richiesta, la nuova modalità di pagamento scelta era stata attivata*". La fattura di cui si discute (n. 659757807 di euro 289,84) è stata emessa il 5 novembre 2014 e l'utente, che non l'ha mai contestata, l'ha pagata il 23 dicembre 2014 tramite carta di credito, dopo aver contattato il servizio clienti.

Infine, il 23 dicembre 2014, il Sig. Favaretto, sempre mediante il sito *web* dell'operatore, ha modificato nuovamente la modalità di pagamento del servizio, da addebito annuale tramite domiciliazione bancaria ad addebito mensile su carta di credito.

Per quanto sopra, in conclusione, Sky Italia S.r.l. ha rappresentato di non avere alcuna responsabilità in ordine ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i.* non può essere accolta in quanto la somma addebitata dall'operatore è dovuta a titolo di corrispettivo per i servizi che sono stati regolarmente erogati, a fronte dei quali l'utente non ha quindi diritto alla restituzione degli importi pagati.

Anche la richiesta di indennizzo di cui al punto *ii.* non può trovare accoglimento.

Preliminarmente, a prescindere dal fatto che la fattispecie dedotta in controversia non rientra tra quelle espressamente previste nel Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, si rileva che il pregiudizio lamentato dal Sig. Favaretto, circa l'impossibilità di risolvere il contratto prima dell'agosto 2015, risulta sconfessato dal fatto che il rapporto contrattuale dedotto in controversia risulta tuttora sussistente.

Nel merito, a seguito agli accertamenti tecnici condotti, è stato riscontrato che il sistema consente agevolmente di modificare solo la modalità di pagamento, ovvero solo la frequenza del pagamento, senza che l'una modifica presupponga necessariamente anche l'altra; infatti, per cambiare la modalità ovvero la frequenza del pagamento, mediante l'area "Fai Da Te" del sito *web* del gestore, l'utente deve opzionare, singolarmente e separatamente, due diverse caselle.

Infine, si rileva che il disservizio è stato risolto dallo stesso utente che il 23 dicembre 2014 ha provveduto, autonomamente, a variare nuovamente la modalità e la frequenza del pagamento, da addebito annuale tramite domiciliazione bancaria ad addebito mensile su carta di credito.

In relazione a tanto, stante le schermate prodotte dall'operatore e le verifiche tecniche effettuate, dall'evidenza istruttoria non si evince la responsabilità dell'operatore in ordine ai fatti contestati, pertanto la domanda del Sig. Favaretto non può essere accolta.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Favaretto per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci