

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 85/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 27 agosto 2013

OGGETTO

Definizione della controversia - **Chen/Sky Italia S.r.l.**

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/7742/12, con la quale il ricorrente, il sig. Chen ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia S.r.l. (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota prot. n. VC/919/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione delle deferite controversie convocando le parti all'udienza di discussione della controversia, poi rinviata;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Chen ha presentato istanza di definizione della controversia contestando l'attivazione non richiesta da parte di Sky del servizio IPTV.

Il ricorrente riferiva, in particolare:

- di aver appreso, in seguito alla disdetta del contratto di abbonamento con Fastweb S.p.A. e alla conseguente revoca del r.i.d., dell'esistenza di un ulteriore r.i.d. aperto in favore di Sky;
- di aver chiesto al suo Istituto di credito il report degli addebiti in favore di Sky, addebiti risultati pari a €

componenti del piano tariffario oggetto del rapporto di cui al codice cliente Fastweb n.";

5) In merito a quanto intercorso tra il sig. Chen e Sky, Fastweb S.p.A., trattandosi di rapporto nel quale la scrivente società risulta essere soggetto terzo ed estraneo null'altro è a propria conoscenza o sa sul suo svolgimento".

II. Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, va evidenziato che l'oggetto della controversia si incentra sulla attivazione di un servizio non richiesto da parte di Sky.

La domanda del ricorrente merita di essere accolta con i limiti e per le motivazioni di seguito esposte.

In via preliminare si deve evidenziare che con la variazione disposta tramite My FastPage in data 11/11/2008 "relativamente ai soli servizi TV" - Fastweb S.p.A. non chiarisce, per la verità, se per "servizi TV" intendeva quelli erogati solo da Fastweb stessa o anche quelli di Sky - non si è perfezionato alcun vincolo contrattuale tra le parti; in particolare, l'ordine di acquisto *on line* non può surrogarsi alla proposta contrattuale finalizzata all'attivazione del servizio in carenza dei requisiti formali dalle disposizioni vigenti (cfr. art. 50 e seguenti del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS) e, precisamente del contratto che, una volta inviato dal gestore, deve essere necessariamente sottoscritto dal soggetto richiedente.

Il gestore, all'opposto, non solo non ha provato di aver acquisito la inequivoca manifestazione di volontà del sig. Chen, ma ha ammesso di non aver a sistema copia del contratto poiché mai restituito per accettazione dal sig. Chen.

Giustificazione che appare debole e cedevole di fronte alla chiara, ancorché laconica, disposizione, secondo la quale "In ogni caso l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore" (cfr. art. 57, comma 1, ultimo capoverso, del Codice del Consumo).

In altre parole, quand'anche vi fosse stata a monte un'attivazione a distanza del servizio tramite, nel caso in esame, la piattaforma My FastPage, Sky non avrebbe dovuto dar seguito all'attivazione del servizio in assenza di un modulo d'ordine debitamente sottoscritto, comprovante l'inequivoca manifestazione di volontà del sig. Chen.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in assenza di prova contraria, l'attivazione indebita del servizio IPTV è da imputarsi alla responsabilità di Sky e in quanto tale implica la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante:

- lo storno delle fatture emesse nonché il rimborso di quelle pagate dalla data di attivazione;
- lo storno delle fatture emesse e rimaste insolute, storno da disporsi fino alla chiusura definitiva del contratto, che dovrà avvenire senza oneri e spese di alcun genere.

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione, si ritiene di liquidare la somma di € 100,00 in favore dell'istante a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO che la società Sky non ha dimostrato di avere correttamente gestito la posizione del ricorrente, in conformità a quanto disposto dall'articolo 57 del Codice del Consumo e dall'art. 3 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 664/06/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Sky secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/5180/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Sky Italia S.r.l., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. [redacted]; Chen, è tenuta, in favore dello stesso, a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa del ricorrente mediante:

- lo storno delle fatture emesse nonché il rimborso di quelle pagate dalla data di attivazione, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

- lo storno delle fatture insolute fino alla chiusura definitiva del contratto, che dovrà avvenire senza oneri e spese di alcun genere.

2. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta, altresì, a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperienza del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

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

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

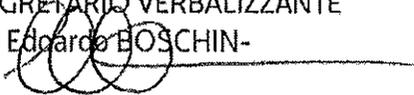
6. La società Sky Italia S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -

