

DECRETO DC/69/19/CRL  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. LEONE / SKY ITALIA

(GU14/4701/2018)

**Corecom Lazio**

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di V. LEONE del 04/08/2018 acquisita con protocollo N. 0072045 del 04/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di Sky la difformità della fatturazione rispetto a quanto stipulato telefonicamente, il mancato recapito del contratto e la mancata risposta ai reclami. In particolare riferiva di aver stipulato un contratto in data 29/09/2016 avente ad oggetto "SkyTV incluso per 12 mesi con Voucher". In prossimità della scadenza, pervenivano diverse telefonate con proposte di rinnovo, tutte non accettate, finché decideva, nel corso della telefonata del 6.10.2017 di accettare un'offerta dedicata, consistente nel pacchetto SKY-TV + SKY-Cinema a 8,70 € ogni 28 giorni al quale chiedeva di aggiungere SKY-Famiglia e conseguente aumento di canone a 9,65 € ogni 28 giorni ; con costo di riattivazione gratuito. In data 07/11/2017, via e-mail, riceveva la prima fattura N.209898367 con importo di 36,34 € , non corrispondente a quanto pattuito al telefono con l'operatrice. Sono seguiti svariati reclami telefonici di contestazione delle fatture senza ottenere un riscontro positivo sull'errore di contabilizzazione. In data 12/11/2017, attraverso la chat, faceva richiesta della registrazione audio del contratto ma non è stata mai riscontrata. Riceveva poi altra fattura, la n. 210796202 con importo di 19,95 € (l'importo concordato era di 9,65 €), cui seguiva un'altra, il 05/01/2018 con lo stesso canone di 19,95. In data 15/01/2018 inviava lettera di diffida ad adempiere, alla quale non è seguita nessuna risposta. In base a tali premesse richiedeva : 1) storno e rimborso delle somme non dovute 2) indennizzo per mancata evasione della richiesta (riascoltare la registrazione del contratto) 3) indennizzo per mancata risposta alla diffida Oltre il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura

### **2. La posizione dell'operatore**

Sky non depositava alcuna memoria.

### **3. Motivazione della decisione**

La controversia verte sull'asserito mancato rispetto delle condizioni tariffarie concordate mediante stipula telefonica. Sul punto, occorre far riferimento a quanto stabilito dal Codice del Consumo, novellato dal D.Lgs. n. 21/14 in vigore dal 13.6.2014 in tema dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.49 e segg. In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (art. 52), che varia a seconda che il suo dante causa abbia rispettato o meno i prescritti obblighi. Specificatamente il professionista ai sensi dell'art. 51 cit. deve confermare il contratto concluso telefonicamente su un mezzo durevole fornendo un serie di informazioni (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.); il comma 6 dello stesso articolo, inoltre recita che: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico puo' essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole". Dunque, il contratto concluso per telefono vincola il consumatore solo dopo la sua accettazione per iscritto: per cui, a fronte della contestazione mossa circa il contenuto del contratto ( nel caso di specie l'ammontare del canone), era onere di Sky depositare copia del contratto sottoscritto dall'utente che prevedesse Euro 19,95 ogni 28 giorni come da fatture emesse, anziché la somma asseritamente accettata di euro 9,65 . Come osservato, Sky non depositava alcuna memoria e, pertanto, non essendo

stata raggiunta la prova di conformità tra fatturazione e condizioni tariffarie stipulate, si deve avvalorare la deduzione dell'utente. Pertanto, a mente dell'art.56 del Codice del Consumo, il professionista è tenuto al rimborso di tutti i pagamenti difformi da quanto espressamente accettato dall'utente, a far data dalla prima fattura ; così, dalla fattura n. 209898367 del 29/10/2017 vanno stornati e rimborsati Euro 17,04; dalla fattura n. 210796202 del 26/11/2017, vanno stornati e rimborsati Euro 10,30; dalla fattura n. 211717130 del 24/12/2017, vanno stornati e rimborsati Euro 10,30. Per il periodo di difforme fatturazione, 6.10.2017-20.1.18, spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art.9 , comma 2 del Regolamento ex Delibera n.347/18/CONS, per l'importo di Euro 265,00. Sky è inoltre tenuta a regolarizzare la fatturazione successivamente emessa alle fatture depositate, mediante storno dell'eccedente somma rispetto ad Euro 9,65 ogni 28 giorni, con emissione delle relative note di credito, con eventuale recupero nei confronti dell'utente, della minor somma derivante dal canone accertato in questa sede, fino a fine ciclo di fatturazione. Quanto alle domande per mancata risposta ai reclami, risultano in atti la email del 8.11.2017 di contestazione della fattura rispetto alle condizioni contrattuali stipulate e la chat del 17.10.2017 di richiesta dell'audio relativo al contratto , sempre al fine di chiarire quanto dovuto. Non risulta che Sky abbia mai riscontrato tale interlocuzione e, pertanto spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art.12, comma 2 del Regolamento Indennizzi , dal 16.11.2017 ( già detratti 30 giorni utili alla risposta ex Carta Servizi Sky) al 4.8.2018 ( data dell'istanza di definizione, non essendo comparsa Sky all'udienza conciliativa) per l'importo massimo previsto di Euro 300,00.

## DECRETA

### Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata dal sig. V. Leone nei confronti di Sky Italia XXX. Sky Italia XXX è tenuta a corrispondere all'utente, oltre la somma di Euro 50,00 per spese di procedura, i seguenti indennizzi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza: -Euro 265,00 a titolo di indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto ex art.9, comma 2 Allegato A al Regolamento ex Delibera 347/18/CONS; -Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ex art.12, comma 2 Allegato A al regolamento ex Delibera n. 347/18/CONS. Sky è inoltre tenuta a stornare le fatture di cui in motivazione nei termini riportati ed a rimborsare l'utente della somma di Euro 37,64, oltre interessi legali dalla data del pagamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO