

DELIBERA N. 024/2022/CRL/UD del 04/02/2022

A. Txxx /SKY ITALIA SPA

(LAZIO/D/1075/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 04/02/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “Proroga dell’accordo quadro tra l’autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l'istanza dell'utente acquisita con protocollo n. D5602 del 22/12/2016;
VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamentava, nei confronti di Sky Italia Srl (di seguito per brevità anche "Sky"), quanto di seguito dedotto: i. di essere intestatario dell'abbonamento Sky n.11070480 con l'opzione "Sky e Fastweb" per la sua abitazione; ii. nel luglio del 2009, l'istante chiede telefonicamente il trasloco del servizio presso la di lui nuova abitazione; iii. stante l'impossibilità di ottenere il suddetto trasloco, l'istante (come suggerito dal servizio clienti) sottoscrive un nuovo abbonamento, precisamente il n.11930221; iv. successivamente "ad avvenuta attivazione del servizio l'istante invia raccomandata A/R di disdetta (ALL.3) e, ricevuta la cartolina di ritorno, telefona al servizio clienti Sky per avere conferma dell'avvenuta disattivazione del precedente abbonamento, viene rassicurato dall'operatore di turno che il contratto precedente è in fase di dimissione"; v. "nonostante quanto asserito dall'operatore suddetto, e nonostante innumerevoli reclami presentati sia telefonicamente sia a mezzo fax del 02.09.09 (ALL.4) del 14.09.09 (ALL.4A) e del 15.09.09 (ALL.4B) Sky ha continuato ad addebitare ulteriori fatture riferite al vecchio contratto da essa non disdettato"; vi. l'istante, non soddisfatto del contegno di Sky "invia raccomandata A/R per disdire anche il nuovo abbonamento stipulato per l'abitazione ... e, contestualmente, consegna gli apparati concessi in comodato d'uso"; vii. "Anche questa richiesta di disdetta contrattuale è rimasta senza alcun esito, Sky, infatti, anche per tale abbonamento, ha continuato ad emettere ed addebitare fatture per un servizio arbitrariamente non disdettato, costringendo l'utente, dopo innumerevoli reclami presentati invano al servizio clienti, a ritirare l'autorizzazione all'addebito per evitare ulteriori ed illegittimi detrazioni di somme dal proprio conto corrente"; Su quanto assunto ha chiesto: 1. "Storno di qualunque cifra vantata da Sky ed eventualmente ritiro della pratica dal recupero crediti; 2. Rimborso di quanto addebitato per entrambi i contratti , pari ad € 400,00; 3. Indennizzo per ritardata disattivazione del servizio (ex art. 12 comma 3 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS); 4. Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, da quantificare in via equitativa tenendo in debito conto le innumerevoli volte che l'utente ha telefonato al servizio clienti ricevendo rassicurazioni e promesse dimostratesi non veritiere, nonché di tutte le affermazioni false date dai vari operatori interpellati; 5. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (ex art. 12 comma 3 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS); 6. Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 7. Spese di procedura".

2. La posizione dell'operatore

Sky si è difesa assumendo quanto segue: “In data 14 novembre 2008 il signor Tarantino Andrea ha attivato l’abbonamento Sky n.11070480 fruibile tramite tecnologia IPTV (Internet Protocol Television) offerta dall’operatore telefonico Fastweb. Al riguardo si precisa che Sky offriva i propri servizi televisivi non soltanto attraverso la propria tecnologia satellitare, ma anche attraverso tecnologie (reti/infrastrutture e apparati) di operatori terzi ai clienti che sottoscrivono, preliminarmente o contestualmente all’abbonamento con Sky, un contratto con un operatore IPTV (nel caso di specie, Fastweb S.p.a.) utilizzando la tecnologia e gli apparati di tale operatore IPTV. In data 15 settembre 2009 il signor Txxx ha inviato, al numero di fax della scrivente società, richiesta di disdetta per il suddetto abbonamento gestita per il 30 ottobre 2009 ...; in data 5 ottobre 2009 è stata, quindi, emessa l’ultima fattura n.509358785 di €39,30 per il servizio erogato e fruito nel mese di ottobre 2009 che il cliente ha corrisposto recandosi presso una ricevitoria Sisal in data 30 ottobre 2009. Si ritiene opportuno segnalare che il signor Tarantino pur sostenendo che l’abbonamento Sky n.11070480 è proseguito nonostante la disdetta da lui inviata, non allega alcuna fattura e/o documento, successivi al 30 ottobre 2009, attestante tale proseguimento. In data 25 settembre 2009 il signor Txxx ha attivato un nuovo abbonamento Sky n.11930221 fruibile sempre tramite la tecnologia IPTV per il quale la scrivente società ha fornito i propri servizi inviando mensilmente al cliente, presso il Suo domicilio, le relative fatture. Si comunica che in corso di abbonamento, precisamente in data 30 luglio 2010, il cliente ha modificato la combinazione di pacchetti Sky passando dalla combinazione MONDO SKY + CINEMA +CALCIO alla combinazione 3GENERI + CINEMA + SPORT + CALCIO inoltre, in data 24 novembre 2010, il sig. Tarantino ha contattato il servizio clienti Sky per comunicare la nuova data di scadenza della carta di credito da lui fornita per il pagamento dei canoni di abbonamento Sky. In data 30 ottobre 2012, a fronte della dismissione della distribuzione dell’offerta televisiva di Sky sulla piattaforma tecnologica IPTV ... l’abbonamento Sky n.11930221 è stato chiuso; in data 5 ottobre 2012 è stata quindi emessa ed addebitata l’ultima fattura n.559661131 di €64,03. Si segnala che da una verifica sui nostri sistemi informatici, risulta che il signor Txxx non abbia mai inviato a Sky richiesta di disdetta dell’abbonamento n.11930221 e/o comunicazione per segnalare eventuali disagi; si osserva, infatti, che i documenti allegati all’istanza, ad eccezione della richiesta di disdetta per l’abbonamento n.11070480 del 15 settembre 2009, riguardano comunicazioni inviate a Fastweb e non alla scrivente società”.

3. Motivi della decisione

L’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Vista la quantità di richieste formulate dalla parte istante, le stesse saranno per praticità trattate in via dettagliata ed analitica.

3.1 Storno di qualunque cifra vantata da Sky ed eventualmente ritiro della pratica dal recupero crediti.

Sulla richiesta può essere dichiarata cessata la materia del contendere dal momento che il gestore non ha dichiarato insoluti a carico dell'istante che usufruiva di addebito su carta di credito.

3.2 Rimborso di quanto addebitato per entrambi i contratti non disdettati, pari ad € 400,00.

Sulla seconda richiesta di parte istante, valga quanto segue. Con riferimento al contratto n. 11070480 è la stessa SKY ad affermare che “in data 15 settembre 2009 il signor Tarantino ha inviato, al numero di fax della scrivente società, richiesta di disdetta per il suddetto abbonamento gestita per il 30 ottobre 2009 ...; in data 5 ottobre 2009 è stata, quindi, emessa l'ultima fattura n.509358785 di €39,30 per il servizio erogato e fruito nel mese di ottobre 2009 che il cliente ha corrisposto recandosi presso una ricevitoria Sisal in data 30 ottobre 2009”. In merito l'istante non ha fornito ulteriore prova di ulteriori fatture emesse a suo carico per il contratto n.11070480. Ogni eventuale fattura successiva, pertanto merita di essere stornata/ rimborsata ed il contratto di essere chiuso in esenzione spese con conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. Con riferimento al contratto n.11930221, è stato attivato dall'istante successivamente al di lui cambio di residenza e ne è stata richiesta la cessazione con raccomandata, inviata dallo stesso, esclusivamente a Fastweb in data 03.02.2010. Anche la riconsegna degli apparati, idonei a consentire la visione dei contenuti di Sky e la fruizione dei servizi, è stata effettuata, in data 16.02.2010, presso un centro Fastweb. Alla luce di quanto indicato e provato dalle parti, pertanto, tutte le comunicazioni sono state inviate a Fastweb e nulla è stato inviato a Sky in merito alla volontà dell'istante di cessare il contratto in essere. Al contrario di quanto affermato, l'istante “in data 30 luglio 2010 ... ha modificato la combinazione di pacchetti Sky passando dalla combinazione MONDO SKY + CINEMA +CALCIO alla combinazione 3GENERI + CINEMA + SPORT + CALCIO inoltre, in data 24 novembre 2010, il sig. Tarantino ha contattato il servizio clienti Sky per comunicare la nuova data di scadenza della carta di credito da lui fornita per il pagamento dei canoni di abbonamento Sky”. Un contegno, quest'ultimo che sembrerebbe essere in totale contrasto con sia la volontà di recedere dal contratto con Sky e sia con l'impossibilità di poter usufruire dei servizi offerti in forza della riconsegna dell'apparato – atto a rendere visibili i contenuti – presso un centro Fastweb in data 16.02.2010. Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, non si comprende come Sky avrebbe potuto essere resa edotta della “reale” volontà dell'istante di recedere dal contratto n.11930221 che è stato, ad ogni buon conto, disattivato per cessazione della trasmissione su canali IPTV nell'ottobre del 2012. Pertanto anche in relazione a questa fattispecie non può essere erogato nessun rimborso. 3.3 Indennizzo per

ritardata disattivazione del servizio (ex art. 12 comma 3 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS). Come specificato nel punto precedente, la comunicazione di recesso è stata inviata a mezzo di raccomandata A/R dall'istante a Sky nel febbraio del 2010 per poi, nel luglio procedere alla modifica del pacchetto Sky ed a novembre fornire i nuovi estremi della carta di credito. Nel caso di specie, sulla base di quanto dichiarato e provato dalle parti, non sembra sussistere margine per concedere il richiesto indennizzo.

3.4 Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, da quantificare in via equitativa tenendo in debito conto le innumerevoli volte che l'utente ha telefonato al servizio clienti ricevendo rassicurazioni e promesse dimostratesi non veritiere, nonché di tutte le affermazioni false date dai vari operatori interpellati. Per quanto concerne la presente richiesta, non risulta agli atti nessun documento idoneo a fornire una prova relativamente al mancato adempimento dei suddetti oneri da parte di Sky dal momento che, all'unica richiesta dimostrata (fax di disdetta del 15.9.2009) ha dato riscontro entro i termini contrattuali pertanto si ritiene doversi rigettare la relativa istanza.

3.5 Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (ex art. 12 comma 3 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS).

Anche questa richiesta non può trovare accoglimento. L'istante, infatti, sottoscriveva ben due abbonamenti per fruire dai servizi resi da Sky e comunicava, direttamente con la stessa, per ottenere un cambio di "pacchetto" e per comunicare gli estremi della nuova carta di credito. Pertanto, sulla base di quanto indicato e provato dalle parti, non sembrano essere stati attivati dei servizi non richiesti. Non solo. La domanda non può essere accolta anche alla stregua della giurisprudenza più recente consolidatasi in ambito definitorio.

Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: *"non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi"* (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Ancor più recentemente la delibera n. 18/16/CIR, precisa: *"Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti.*

Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi.

Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Dunque "attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR)".

Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto per attivazione di servizi non richiesti.

3.6 Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La disposizione di cui all'articolo della delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che: "il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere ad oggetto "malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Niente di tutto ciò è ravvisabile in una domanda di modifica delle modalità di fatturazione e di riepilogo dei costi sostenuti, inviata dall'utente, che attiene a una fase fisiologica del rapporto contrattuale, a differenza del reclamo che attiene a una fase patologica, in presenza di violazioni contrattuali. Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come reclamo, la domanda di indennizzo per mancata risposta da parte dell'operatore è da rigettarsi" (Co.Re.Com Emilia-Romagna Delibera n. 39/11). Nel caso di specie, pertanto, i fax mandati dall'istante direttamente a Sky in data 02.09.09, 14.09.09 e 15.09.09 hanno come contenuto l'intenzione del Sig. Txxx di recedere dal contratto e non una violazione contrattuale.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

1. SKY spa è tenuto a stornare/rimborsare le fatture eventualmente emesse successivamente alla disdetta del 15.9.2009 del contratto 11070480 prevedendo l'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 04/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini