

DELIBERA N. 87

**XXX / SKY ITALIA
(GU14/264489/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 07/09/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX del 06/04/2020 acquisita con protocollo n. 0151855 del 06/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la mancata attivazione del pacchetto “Calcio” nonostante fosse stato espressamente richiesto.

In particolare nell'istanza di definizione, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori XXX, ha precisato quanto di seguito: *“Il 18/06/2018 il signor XXX ha inviato la disdetta del contratto Sky, a mezzo raccomandata A/R, perché non erano più visibili le partite di serie B..*

Dopo qualche giorno è stato ricontattato dal servizio clienti che gli ha proposto il pacchetto intrattenimento +Calcio ad € 21,50 al mese. Egli ha accettato ma il pacchetto sport non è mai stato attivato ed egli ha pagato per un anno e mezzo un servizio a cui non era interessato, rimanendo nell'attesa dell'attivazione del pacchetto Sport . L'aggancio non è avvenuto e per tale motivo il 21/01/2020 ha inviato la disdetta a mezzo raccomandata A/R..”

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione ed il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese;
- iii) la restituzione di € 400,00 quali somme versate e non dovute per mancato rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte ed un indennizzo di euro 800,00 per attivazione di servizi non richiesti, per errata fatturazione a seguito di difformità contrattuale e per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente;

Allega: Modulo di disdetta del 21/01/2020 trasmesso con Racc. A.R. e pervenuto a Sky in data 31/01/2020; Modulo di disdetta del 03/08/2018 trasmesso con Racc. A.R. in data 18/08/2018; Reclamo del 04/07/2019 trasmesso via pec.

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria difensiva depositata ha precisato quanto segue: *“Con riferimento all’istanza di definizione promossa dal signor xxx si rappresenta quanto segue. Il signor xxx, già cliente Sky dal 2015 con la combinazione di pacchetti composta da SKy Tv/Calcio e un’offerta per 24 mesi, in data 18 agosto 2018 ha inviato richiesto di disdetta per la naturale scadenza dell’abbonamento a lui intestato (all.1) che la società ha correttamente registrato per il 30 settembre 2018. Si comunica, tuttavia, che in data 4 settembre 2018 il signor xxx ha accettato telefonicamente –come da registrazione vocale che si allega (all.2) -di revocare la disdetta inviata accettando di proseguire l’abbonamento con il solo pacchetto Sky TV, come da fatture che si allegano (all.3). Con lettera raccomandata datata 21 gennaio 2020 (all.4), il signor xxx ha chiesto disdetta del contratto alla naturale scadenza –che si ricorda è il 30 settembre 2020 - che la società ha provveduto correttamente a registrare.*

Si segnala, però, che il signor xxx, a partire dal mese di febbraio 2020, non ha più corrisposto i canoni di abbonamento pur usufruendo regolarmente del servizio. Ad oggi, infatti, risultano non saldate le fatture emesse per i mesi di febbraio, marzo, aprile e maggio per complessivi €87,12(all.4). A fronte di quanto sopra Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del signor xxx fatturando correttamente gli importi previsti dall’offerta dallo stesso accettata e chiede, pertanto, che non siano accolte le richieste formulate in quanto prive di fondamento.

Si precisa, da ultimo, che la presente non può in alcun modo essere considerata come acquiescenza della scrivente alla propria eventuale qualificazione come operatore di comunicazione elettronica, né, tantomeno, al proprio eventuale assoggettamento alla relativa disciplina settoriale. Confidando di aver fornito a codesto Comitato un’informazione esaustiva in merito alla vicenda segnalata, restiamo naturalmente a disposizione per fornire qualsiasi ulteriore chiarimento”

Allega: Modulo di disdetta del 03/08/2018 trasmesso con Racc. A.R. il 18/08/2018; Vocal order del 04/09/2018 relativo all’attivazione del pacchetto standard; Nota di credito di euro 15,00 relativa alla fattura emessa in data 01/09/2018 contenente l’addebito del pacchetto Sky calcio per il periodo 10/09/2018 – 01/10/2018; Fatture Sky relative al nuovo abbonamento recante il pacchetto standard; Modulo di disdetta del 20/01/2020 a scadenza contratto trasmesso con Racc. A.R.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante contesta la mancata attivazione del pacchetto calcio nonostante fosse stato espressamente richiesto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dall'istruttoria condotta e dall'esame della documentazione è emerso che l'istante in data 04/09/2018 ha stipulato un contratto con l'operatore convenuto attraverso la registrazione di vocal order.

Ebbene dall'ascolto di tale registrazione depositata da Sky è stato agevolmente appurato che il contratto stipulato con l'istante ha riguardato solo ed esclusivamente il pacchetto standard. Nessuna richiesta da parte dell'istante risulta essere stata effettuata nel corso della telefonata in ordine al pacchetto Calcio. Pertanto nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore per la mancata attivazione del pacchetto in parola atteso che è ampiamente acclarato che oggetto del contratto è stato la richiesta di una prestazione diversa da quella in contestazione. Risulta inoltre che le fatture emesse sono conformi all'attivazione del pacchetto così come concordato in sede contrattuale e che l'operatore ha anche provveduto ad emettere nota di credito per la fattura emessa a settembre 2018 contenente l'addebito del pacchetto calcio dal 10/09/2018 al 01/10/2018.

Relativamente alla ritardata cessazione del contratto a seguito della disdetta trasmessa dall'istante, è stato riscontrato che la chiusura è invece avvenuta nel rispetto dei termini contrattuali atteso che la richiesta di disdetta era riferita alla cessazione del contratto alla naturale scadenza vale a dire il 30/09/2020 e non alla richiesta di recesso anticipato. Anche in questa circostanza l'operatore ha dimostrato di essersi comportato correttamente nei confronti dell'istante, pertanto nessuna responsabilità può essergli riconosciuta.

La richiesta di cui al punto i) risulta essere già soddisfatta in quanto in data 30/09/2020 il contratto è stato effettivamente cessato in conformità alla richiesta dell'istante. Le richieste di storno dell'insoluto, di restituzione della somma di euro 400,00 relativa alle fatture pagate non asseritamente conformi e di indennizzo di euro 800,00 non possono trovare accoglimento in quanto come ampiamente dimostrato nessuna delle affermazioni dell'istante hanno trovato conferma dagli atti istruttori. Quanto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dall'istruttoria condotta risulta un solo reclamo del 04/07/2019, vale a dire ben oltre 3 mesi dall'asserita mancata attivazione del pacchetto "Calcio" rispetto al contratto conclusosi in data 04/09/2018. Pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 del Regolamento Indennizzi, ove è previsto che sono esclusi gli indennizzi nei casi in cui l'utente non ha presentato reclamo entro tre mesi dal presunto disservizio, la richiesta dell'istante di indennizzo per la mancata risposta non può in nessun modo essere accolta.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Sky.

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.

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.

L'Aquila 7 settembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.