

DELIBERA n° 140 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / SKY ITALIA S.R.L.

GU14 / 322 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’ 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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della Sig.ra XXXXXXXXX acquisita il 17 luglio 2017 al n. prot.n° 38273;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

la Sig.ra XXXXXXXXX riferisce che il 09.06.2015 chiedeva la disdetta del contratto di abbonamento ad uso privato Sky n.XXXXXXXX, successivamente alla richiesta, veniva contattata dal servizio clienti Sky e anche in quella occasione ribadiva la sua decisione, contestualmente le veniva comunicato che entro trenta giorni la smart card sarebbe stata disabilitata per i programmi in Pay Tv, restando visibili i canali in chiaro. L’istante riferisce di aver restituito la smart card a mezzo posta, ma che nonostante i reclami al call center, l’operatore continuava a prelevare l’importo del canone tramite la carta di credito circuito Visa, sino a quando l’istante nell’aprile 2017 ha inoltrato un formale reclamo.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 17.07.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- rimborso della somma di € 1.214,53.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Sky Italia S.r.l. (di seguito Sky), nelle memorie difensive rileva che la cliente in data 09.06.2015 ha manifestato la volontà di recedere dal contratto, inviando una comunicazione, in cui chiedeva la cessazione dell’abbonamento per la fine del mese successivo alla ricezione della stessa. L’operatore e che in data 12.06.2015 ha provveduto a gestire detta richiesta informando la cliente, di non poter dar seguito alla sua richiesta di disdetta, in quanto la stessa non risultava essere conforme alle modalità di comunicazione previste dalle condizioni generali di contratto che prevedono l’invio tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

L’operatore pone in evidenza che in data 26.10.2016 la signora XXXXXXXXX, accedendo alla propria scheda cliente nell’area “fai da te” del sito di Sky, ha provveduto in autonomia ad iscriversi al programma “Sky Extra” e a variare la modalità di pagamento utilizzata per l’abbonamento Sky, da carta di credito a domiciliazione bancaria fornendo tutti i dati utili per l’attivazione della

domiciliazione, chiedendo di ricevere la copia conforme delle fatture in formato cartaceo. L'operatore rappresenta che a partire dal mese di novembre 2016, Sky ha provveduto, come richiesto dalla cliente, ad inoltrare le fatture in formato cartaceo presso il suo domicilio e ad addebitare il canone mensile tramite domiciliazione bancaria. L'operatore riferisce che in data 11.04.2017 riceve da parte della cliente la richiesta di chiusura dell'abbonamento inviata tramite raccomandata A/R, che viene gestita per il 31 maggio 2017. Inoltre Sky precisa che a partire dal mese di aprile 2017, la domiciliazione bancaria non è risultata più attiva, pertanto, in data 30.04.2017, è stata inserita la modalità di pagamento con bollettino postale premarcato. Sky evidenzia che ad oggi, non risultano ancora corrisposte la fattura n. 402301493 del 5 aprile 2017 di € 55,90 e la fattura n. 403019691 del 5 maggio 2017 di €56,78 e che non risultano contestate, inoltre non risultano restituiti i materiali forniti in comodato d'uso gratuito. La società comunque non ha aderito alla procedura, nonostante sia stata ritualmente convocata, sia in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, sia in occasione della presente procedura.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, si osserva che la mancata comparizione della parte convenuta, non può essere interpretata come accettazione delle ragioni della controparte e in questi casi, la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti, ai sensi dell'art. 17 della Del. n. 173/07/CONS.

Da una disamina della documentazione versata in atti, emerge che l'istante nel termine assegnatogli per le memorie di replica non ha argomentato o contestato la narrazione dei fatti e le prove allegate da Sky, si ritiene determinante, la circostanza, che in data 26.10.2016, l'istante accedendo alla propria scheda cliente nell'area "fai da te" del sito di Sky, ha provveduto in autonomia ad iscriversi al programma "Sky Extra" e a variare la modalità di pagamento utilizzata per l'abbonamento Sky, passando dalla carta di credito alla domiciliazione bancaria, fornendo tutti i dati utili personali per l'attivazione della domiciliazione. Tale operazione ha comportato una modifica del precedente profilo, la quale denota una interazione della cliente con l'operatore, che si presta ad essere interpretata come una scelta consapevole nella

continuazione del rapporto. Dalla documentazione prodotta da Sky emerge la fruizione dei servizi erogati da parte dell'utente, sino al giorno di cessazione effettiva del rapporto, ovvero il 31 Maggio 2017, di conseguenza anche la fatturazione contabilizzata dall'operatore, fino al 31 maggio 2017 si rivela regolare, in quanto non va oltre il periodo di efficacia contrattuale.

Si ritiene, quindi che le risultanze istruttorie, depongano per il rigetto delle superiori richieste.

Per ciò che riguarda le spese di procedura, queste si ritengono compensate tra le parti ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Di rigettare integralmente le istanze della Sig.ra XXXXXXXX nei confronti di Sky S.r.l. per il contratto di abbonamento n° XXXXXXXX.
2. La compensazione tra le parti delle spese della presente procedura.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

