



## DELIBERA N. 6 DEL 10 MAGGIO 2019

Oggetto: Approvazione della proposta di definizione della controversia tra XXX e Sky XXX - GU14 n. 35 / 2017.

Il 10 maggio 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Manuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

### IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 882 del 3 febbraio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Sky XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 5961 del 25 luglio 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 5 ottobre 2017;



VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 16 novembre 2017, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il prelievo dal suo conto corrente di somme superiori rispetto alla proposta di abbonamento cui aveva originariamente aderito oltre a due aumenti di tariffe non comunicate. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 6 agosto 2010 aderiva ad un contratto di abbonamento Sky (MYSKHD – Decoder) per un canone mensile di euro 29,00 (ventinove/00), canone che però non veniva rispettato perché già dalla prima fattura utile in emissione mi veniva addebitata la somma di euro 50,83 (cinquanta/83);
- b. nel mese di febbraio 2014 un'operatrice Sky gli comunicava che gli era stata riservata un'offerta e non avrebbe più pagato euro 29,00 (ventinove/00) al mese bensì euro 19,90 (diciannove/90);
- c. ad un controllo successivo effettuato sul suo conto corrente verificava, invece, che gli venivano prelevate due somme: una di 19,90 (diciannove/90) e l'altra di 40,83 (quaranta/83);
- d. reclamava al Servizio Clienti Sky e l'operatore n. 55575 rispondeva che al terminale risultavano attivati due contratti con lo stesso codice di abbonamento: uno al costo di euro 19,90 (diciannove/90) e l'altro al costo di euro 40,83 (quaranta/83);
- e. con PEC del 23 giugno 2014 provvedeva a reclamare l'immediata chiusura dell'originario contratto Sky, con canone di 40,83, oltre alla restituzione delle somme *medio tempore* pagate in più;
- f. il suddetto reclamo non veniva lavorato e nel febbraio 2016 SKY ha aumentato la tariffa mensile di euro 19,90 (diciannove/90), portandola ad euro 44,90 (quarantaquattro/90) poi aumentata di nuovo ad euro 45,90 (quarantacinque/90);
- g. per tutte le illegittimità compiute da Sky l'istante adiva il Corecom Marche al fine di chiedere la restituzione delle somme indebitamente riscosse dall'operatore oltre alla regolarizzazione del rapporto mediante un unico addebito di euro 19,90 (diciannove/90) mensili;
- h. il 27 dicembre 2016, si svolgeva udienza di conciliazione, chiusa con un mancato accordo per mancata comparizione dell'operatore Sky;
- i. proponeva istanza di definizione e all'udienza del 5 ottobre 2017, il definitore disponeva un allargamento istruttorio mentre all'udienza del 6 novembre 2017, si addiveniva ad un mancato accordo tra le parti per mancata comparizione dell'operatore Sky.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. la restituzione delle somme indebitamente riscosse da Sky per complessivi euro 1.891,34 (milleottocentonovantuno/34), come da estratto conto allegato all'istanza;
- ii. la regolarizzazione del rapporto mediante un unico abbonamento al canone mensile di euro 19,90 (diciannove/90);

### 2. La posizione dell'operatore



L'operatore Sky non si è formalmente costituito nella fase di conciliazione. Nella fase di definizione ha depositato nei termini una memoria riepilogativa dei fatti allegando la registrazione del secondo abbonamento e le fatture emesse dal 2014 al 2017 per entrambi gli abbonamenti. Inoltre, in ottemperanza ad un allargamento istruttorio disposto nell'udienza del 5 ottobre 2017, ha fatto pervenire delle repliche adoperandosi per la chiusura del contratto di abbonamento indicato dall'utente e proponendo una soluzione transattiva che non è stata accettata dall'utente.

In particolare, Sky ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante è titolare di due abbonamenti: uno attivato il 6 agosto 2010 (n. 1257XXXX) e uno attivato il 7 gennaio 2014 (n. 1507XXXX);
- b) contestualmente all'adesione del primo abbonamento, il cliente aveva chiesto anche il servizio aggiuntivo Multivision che consente, con una seconda smart card ed un secondo decoder, fornito in comodato d'uso gratuito da Sky, di fruire dell'abbonamento in altra stanza della stessa abitazione ad un prezzo ridotto rispetto a quello corrisposto per l'abbonamento principale;
- c) a fine dicembre 2013 il cliente veniva contattato per proporgli la possibilità di vedere la programmazione Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella in cui era ubicato il decoder principale, attivando un secondo abbonamento ad un costo agevolato, cessando nel frattempo il servizio aggiuntivo Multivision attivo sul primo contratto n. 1257XXXX;
- d) l'istante, pertanto, quando ha accettato di attivare il secondo abbonamento era già in possesso di un decoder e come esplicitato nella registrazione vocale prodotta, al nuovo abbonamento è stato associato il decoder precedentemente utilizzato per il servizio Multivision attivato sull'abbonamento n. 1257XXXX, Multivision cessato a fronte dell'attivazione del nuovo abbonamento;
- e) la richiesta di abbonamento n. 1507XXXX, sottoscritta dal Signor XXX, indica infatti "*only smart card*";
- f) il cliente, in pari data, ha accettato di aderire al secondo abbonamento scegliendo di attivare: - la combinazione Sky TV + Famiglia + Cinema al costo promozionale mensile di euro 19,90 (diciannove/90) per i primi 24 mesi di abbonamento usufruendo, pertanto, di uno sconto mensile di euro 19,10 sul prezzo di listino di euro 39,00; - il servizio HD gratuito per la durata di 24 mesi anziché al costo di listino di euro 5,00;
- g) il 7 gennaio 2014, alla consegna della nuova smart card è stato attivato il nuovo contratto ed è stato registrato la chiusura del servizio Multivision presente sull'abbonamento n. 1257XXXX per il quale SKY ha, quindi, iniziato a fatturare esclusivamente il canone relativo al pacchetto principale;
- h) il 5 febbraio 2014 Sky ha emesso due fatture: una per l'abbonamento n. 1257XXXX senza il servizio Multivision e una per il nuovo abbonamento n. 1507XXXX con l'applicazione dello sconto previsto dall'offerta fino a fine gennaio 2016;
- i) nei mesi successivi Sky ha continuato a fatturare per i suddetti abbonamenti richiesti e sottoscritti dal cliente perché nessuna segnalazione o contestazione è mai pervenuta dall'utente;
- l) alla luce di quanto suddetto Sky ha richiesto il rigetto delle richieste avanzate dal Sig. XXX in quanto infondate in fatto e in diritto avendo l'operatore agito in assoluta correttezza e buona fede, adempiendo agli obblighi contrattuali.

### 3. Motivazione della decisione

#### A) Nel merito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Oggetto della contestazione dell'istante è l'esistenza di un secondo contratto quale titolo fondante dei corrispettivi prelevati da Sky sul conto dell'utente. In particolare l'istante ha formalmente contestato l'adesione nel 2013 ad un nuovo contratto sostenendo che l'offerta telefonica proposta fosse sostitutiva dell'originario abbonamento sottoscritto nel 2010. L'utente quando si è avveduto del doppio prelievo effettuato sulla sua carta di credito dapprima contattava il Servizio Clienti Sky per chiedere spiegazioni e poi inviava il 23 giugno 2014 una PEC di contestazione delle fatture emesse chiedendo anche la chiusura dell'abbonamento n. 1507XXXX e la restituzione delle somme fino a quel momento prelevate per l'abbonamento in questione. Richiesta mai gestita e lavorata dall'operatore.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In relazione alla domanda *sub i)*, da quanto depositato agli atti, emerge chiaramente, al di là del disconoscimento del secondo contratto n. 1507XXXX, che l'istante abbia comunicato, con PEC del 23 giugno 2014, sia la contestazione delle fatture emesse in relazione a quest'ultimo abbonamento che la richiesta di immediata chiusura dello stesso. Tali richieste non risultano essere state gestite dall'operatore perché, per sua stessa ammissione, nessuna segnalazione o contestazione risulterebbe mai pervenuta. Secondo le condizioni generali di abbonamento residenziale depositate agli atti dall'operatore, il Contratto di abbonamento Sky ha una durata di un anno decorrente dalla data di attivazione del Servizio o una durata diversa espressamente prevista dall'offerta promozionale e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno salvo recesso anticipato o disdetta a scadenza. Ai sensi degli articoli 52 e seguenti del Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 e successive modificazioni) il consumatore ha diritto di recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi e/o Prodotti opzionali senza alcuna penalità e senza alcun specifico motivo, entro il termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto. Nel corso del contratto, invece, il consumatore può recedere in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta che andrà inviata a SKY a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure via PEC ed il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata o della PEC. In caso di recesso anticipato, prima della scadenza dell'annualità del Contratto, saranno richiesti dall'operatore: 1) gli importi dovuti a titolo di corrispettivo per il Servizio fruito fino a 30 giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione di recesso; 2) il rimborso dei costi dell'operatore di importo pari a euro 11,53 (undici/53); 3) l'importo corrispondente agli sconti fruiti.

Nel caso in esame, dunque, l'utente ha fornito la prova di aver inviato per PEC il 23 giugno 2014 sia la contestazione delle fatture sia la richiesta di recesso dall'abbonamento n. 1507XXXX e, pertanto, a decorrere dal 23 luglio 2014 l'operatore Sky avrebbe dovuto lavorare il recesso richiedendo all'utente solo i costi di chiusura, l'importo degli sconti fruiti fino a quel momento e l'eventuale restituzione degli apparati. Infatti, come si ricava dalla compiuta ricostruzione di Sky, se da un lato l'utente il 20 dicembre 2013 ha aderito telefonicamente ad una seconda offerta, di cui Sky produce vocal order e copia scritta e sottoscritta dall'utente, dall'altro il 23 giugno 2014 l'istante ha esercitato il diritto di recesso da questo ultimo contratto. Sul punto, l'operatore si limita a dichiarare di non aver mai ricevuto il reclamo o la PEC.

Alla luce delle suddette considerazioni Sky dovrà procedere alla ricostruzione della situazione contabile dell'utente, a partire dal 23 luglio 2014 fino a fine gennaio 2016 (24 mesi durata dello sconto), applicando le condizioni economiche previste dall'abbonamento n. 1257XXXX originariamente attivato tra le parti e mai disdettato dall'utente avendo quest'ultimo comunque fruito di un servizio e procedere, pertanto, al rimborso e/o storno delle somme non dovute relative all'abbonamento n. 1507XXXX disdettato, applicando il costo di chiusura del contratto e decurtando l'importo corrispondente agli sconti fruiti.

Quanto agli importi fatturati da Sky prima della data del 23 luglio 2014, non si ravvisano profili di illegittimità considerato che Sky ha fornito evidenza del contratto n. 1507XXXX, producendo sia la registrazione vocale che il contratto sottoscritto dall'istante e, pertanto, devono ritenersi dovuti.



Quanto, infine, alla domanda dell'utente *sub ii)* inerente la regolarizzazione del rapporto mediante un unico abbonamento al canone mensile richiesto, deve intendersi già accolta dall'operatore, poiché durante la fase istruttoria l'operatore Sky ha provveduto a chiudere con effetto immediato il secondo abbonamento n. 1507XXXX con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

B) Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per liquidare le spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) tenuto conto della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dal Sig. XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Cesare Carnaroli ;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX e l'operatore Sky XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 882 del 3 febbraio 2017 avanzata dal Sig. XXX contro Sky XXX e, per l'effetto, ordina a Sky la restituzione delle somme indebitamente riscosse a decorrere dal 23 luglio 2014 fino a fine gennaio 2016, applicando il costo di chiusura dell'abbonamento n. 1507XXXX disdettato e decurtando l'importo corrispondente agli sconti fruiti, oltre alla liquidazione della somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

2. di dare atto che il presente 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;

3. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;

4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche ([www.corecom.marche.it](http://www.corecom.marche.it)); nonché di trasmetterla all'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

La Società Sky è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente e relatore  
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio  
Supporto agli Organismi regionali di garanzia



(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario  
(Angela Ruocco)