

Verbale n. 26

Adunanza del 16 novembre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno sedici del mese di novembre, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Ezio ERCOLE Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante. E' assente giustificata la Vicepresidente Tiziana MAGLIONE.

Delibera n. 56 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 257/2014 – XXX SOLA / SKY ITALIA SRL

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 11.08.2014, con cui la signora XXX SOLA ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA SRL. (di seguito, SKY) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 12.08.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la comunicazione del 11.09.2014 con cui l'operatore faceva pervenire memoria difensiva e allegata documentazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- a) di aver richiesto un contratto Sky da fornire ad un parente malato;
- b) di aver richiesto, dopo pochi giorni, telefonicamente a Sky l'annullamento del servizio;
- c) che Sky non attivava alcun servizio ma provvedeva a prelevare il canone mensile mediante RID per diversi mesi.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il rimborso di quanto prelevato mediante RID;
2. alternativamente l'accredito di pari importo su un abbonamento Sky attivo.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- a) che l'istante in data 10.11.2012 stipulava via web un abbonamento che prevedeva la fornitura in comodato d'uso gratuito di un decoder HD, di una smart card e una digital key con pagamento in contrassegno, l'attivazione del

servizio HD al costo di € 5 al mese, scontato per i primi sei mesi, l'attivazione del pacchetto Sky TV + Famiglia + Cinema al costo di € 39 al mese, lo sconto di € 5 al mese per sei mesi previsto dalla promozione "Presenta un Amico";

- b) che veniva scelta la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria e l'invio della fattura in formato elettronico;
- c) che in data 14.11.2012 l'odierna istante trasmetteva a Sky una mail segnalando di disdire la sottoscrizione per motivi personali, chiedendo se fosse possibile bloccare l'ordine o in alternativa evitare di ritirare il decoder in spedizione;
- d) che in pari data Sky trasmetteva un riscontro scritto per informare l'istante che erano in corso verifiche sulla sua richiesta;
- e) che in data 22.11.2012 l'istante contattava nuovamente il servizio clienti Sky sostenendo di non aver chiesto in precedenza l'annullamento dell'abbonamento ma di essersi limitata a chiedere informazioni e confermando di procedere con l'attivazione;
- f) che in data 23.11.2012 veniva trasmessa una missiva alla ricorrente per comunicarle che era stata effettuata la riapertura dell'abbonamento precedentemente annullato;
- g) che in data 24.11.2012, essendo stati consegnati i materiali, erano attivati i servizi legati all'abbonamento così come previsto dall'art. 2 delle Condizioni generali di abbonamento;
- h) che in pari data la ricorrente si registrava al servizio "Fai da te" del sito www.sky.it;
- i) che ancora nella medesima data l'istante trasmetteva una mail segnalando di avere ricevuto il decoder in data 14.11.2012 e chiedendo informazioni sull'intervento dell'installatore;
- j) che Sky rispondeva informandola che nella confezione contenente i materiali erano incluse le istruzioni per procedere con i collegamenti;
- k) che solo in data 19.03.2014 l'istante trasmetteva una mail a Sky per comunicare di aver riscontrato gli addebiti mensili del canone di abbonamento sottoscritto e subito annullato e per il quale non aveva ricevuto alcun materiale o intervento tecnico. Nella stessa comunicazione informava altresì che avrebbe bloccato la domiciliazione bancaria e che non avrebbe utilizzato alcun modulo di disdetta per un contratto attivato senza autorizzazione;
- l) che Sky per tutta la durata del contratto ha provveduto ad inviare mensilmente sull'indirizzo di posta elettronica fornito dall'istante la copia delle fatture emesse, come richiesto in fase di stipula del contratto;
- m) che successivamente sono stati tentati più contatti telefonici con la ricorrente che non si è dimostrata disponibile al dialogo;

- n) che in data 31.03.2014 Sky provvedeva a modificare la modalità di pagamento da domiciliazione bancaria a bollettino postale e si invitava l'istante a regolarizzare la posizione contabile pena la sospensione del servizio;
- o) che il servizio è sempre stato erogato regolarmente fino al 30.04.2014 quando, previa informativa, veniva sospeso per il mancato pagamento della fattura scaduta il 31.03.2014;
- p) che l'abbonamento cessava per morosità delle ultime due fatture in data 31.05.2014.

Sulla base di tale rappresentazione, non ravvisando alcuna responsabilità in capo a sé, l'operatore chiede pertanto vengano respinte le richieste di parte ricorrente.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento

B) Nel merito.

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

La richiesta della ricorrente volta ad ottenere il rimborso di quanto prelevato mediante RID alternativamente all'accredito di pari importo su un abbonamento Sky attivo è basata sulla circostanza affermata dalla ricorrente stessa di aver richiesto l'annullamento dell'abbonamento quasi contestualmente alla sua stipula.

A ben vedere tuttavia dalla narrativa dei fatti rappresentata dall'operatore nella memoria difensiva emerge come l'annullamento dell'abbonamento Sky avvenuto in data 14.11.2012, esattamente quattro giorni dopo la stipula del 10.11.2012, fosse stato revocato in data 22.11.2012 quando l'istante contattava nuovamente il servizio clienti Sky sostenendo di non aver chiesto in precedenza l'annullamento dell'abbonamento ma di essersi limitata a chiedere informazioni e confermando di procedere con l'attivazione.

A suffragare la validità del contratto va inoltre lo scambio di mail intercorso fra le parti in cui da un lato la ricorrente dichiarava di aver ricevuto i supporti tecnici per l'abbonamento e dall'altro veniva chiarito che non sarebbe avvenuto un intervento tecnico e che le istruzioni per i collegamenti erano ricomprese nei materiali ricevuti. L'art. 2 delle Condizioni generali di abbonamento allegate prevede infatti che "la proposta contenuta nella richiesta di abbonamento si intende accettata da Sky al momento dell'attivazione della Smart Card. L'attivazione avverrà **contestualmente alla consegna** della Smart Card...".

Il fatto poi che mensilmente venisse trasmessa la fattura emessa mediante posta elettronica dall'operatore alla ricorrente così come richiesto dalla stessa all'atto della stipula avrebbe dovuto a maggior ragione mettere l'istante nelle condizioni di essere a conoscenza che l'abbonamento era in corso.

A fronte di dette affermazioni da parte dell'operatore, non contestate da parte istante anche a mezzo memoria o nota di replica alla memoria difensiva prodotta da Sky, prevista dal procedimento e rammentata nella lettera di avvio del procedimento stesso inviata da questo Ufficio, si ritiene che le domande così come formulate dall'odierna ricorrente debbano essere respinte.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, tenuto altresì conto che, non essendosi tenute udienze, l'istante non ha dovuto sopportare costi di trasferta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

- **il rigetto** dell'istanza presentata dalla signora XXX SOLA, per i motivi sopra indicati, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Sky Italia S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX;
- **la compensazione** delle spese del procedimento.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci