

DELIBERA N.	89/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1120
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / SKY ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Vista la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee 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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015. 2392);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Sky Italia X (di seguito, Sky) la mancata lavorazione della richiesta di modifica contrattuale e la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Nel maggio 2012 l'istante si recava in un centro servizi Sky per chiedere una riduzione dei pacchetti sottoscritti e di conseguenza del prezzo totale del canone mensile. In particolare chiedeva che rimanessero attivi solo i pacchetti intrattenimento e cinema per la somma complessiva di euro 31,00 al mese. L'addetto al centro Sky garantiva di aver registrato tale richiesta, che avrebbe avuto effetto a partire dal 1° giugno 2012.
- Tuttavia, nella prima fattura successiva alla richiesta, la n. 357454083, l'utente riscontrava ancora la presenza di tutti i pacchetti originariamente sottoscritti.
- L'utente si recava quindi nuovamente al centro servizi Sky, lamentando il problema: veniva informato che l'addetto con cui aveva parlato in precedenza non lavorava più per il centro Sky, e gli veniva comunicato che non era possibile effettuare la richiesta di modifica dei pacchetti in visione presso il centro Sky, ma che avrebbe dovuto contattare il numero verde Sky.
- L'utente contattava quindi il servizio clienti, che però gli comunicava che la richiesta di diminuzione dei pacchetti avrebbe potuto avere efficacia solo dalla data di scadenza (e rinnovo) del contratto, cioè dal 1.04.2013.
- L'utente inviava quindi diversi reclami a Sky (tra cui quelli in data 12.08.2012, 25.08.2012 e 24.09.2012), rimasti senza riscontro, e revocava la domiciliazione bancaria del contratto. Inviava quindi disdetta via fax il giorno 4.09.2012.

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

- a) conferma dell'annullamento del contratto e interruzione della fatturazione;
- b) annullamento della posizione debitoria tramite emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti;
- c) un indennizzo per i vari disagi subiti così come da carta dei servizi e da normativa di settore, in particolare riguardo alla mancata trasparenza dell'addetto del centro servizi al momento della richiesta di modifica contrattuale ed alla mancata gestione dei reclami.



2. La posizione dell'operatore

La società Sky deduceva quanto segue.

- Il Sig. Vignoli stipulava in data 5.01.2007 presso un punto vendita Sky un contratto di abbonamento, chiedendo come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente bancario.
- Nel corso degli anni Sky ha provveduto sempre a gestire le richieste del cliente (modifica combinazione pacchetti, richiesta chiusura contratto) e ad attribuire di volta in volta le offerte da lui richieste.
- A fronte del mancato buon fine della richiesta di pagamento, inoltrata tramite domiciliazione bancaria, relativa al canone di luglio 2012, Sky provvedeva a modificare la modalità di pagamento a bollettino postale bimestrale e ad inviare una comunicazione in data 9.08.2012 per invitare il cliente a regolarizzare la propria posizione contabile, onde evitare la sospensione del servizio.
- A tale comunicazione l'utente ha risposto tramite email del 12.08.2012, segnalando di aver sospeso volutamente i pagamenti, poiché non era stata effettuata una riduzione di pacchetto richiesta presso punto vendita Sky.
- Precisa Sky che tale genere di modifica della combinazione di abbonamento può essere effettuata solo tramite il servizio clienti Sky e non presso i centri autorizzati. Anche il sig. Vignoli nella comunicazione del 12.08.2012 riconosceva peraltro di essere stato informato in tal senso presso il punto vendita, che lo aveva invitato a rivolgersi al servizio clienti Sky.
- Quindi, in data 17.08.2012 il sig. Vignoli contattava il servizio clienti per chiedere di ridurre il pacchetto, da 3 generi + cinema + sport + calcio a 1 genere + cinema, modifica che è stata registrata a sistema con effetto dal 1.09.2012.
- Tuttavia, in data 24.08.2012, poiché non era stata ancora corrisposta la fattura di luglio 2012 (scaduta il 31.07.2012), nonostante la comunicazione di sollecito (contenente preavviso di sospensione) del 9.08.2012, il servizio è stato sospeso, annullando di conseguenza anche la modifica richiesta dal cliente e registrata con effetto dalla data del 1.09.2012.
- Successivamente, in data 22.11.2012 il sig. Vignoli ha accettato di aderire ad un'offerta commerciale a lui specificamente proposta, che prevedeva il congelamento del proprio debito a fronte della riattivazione del servizio e di pagamenti regolari nei 12 mesi successivi all'accettazione dell'offerta, da effettuarsi tramite carta di credito o addebito su conto corrente.
- In pari data il servizio è stato quindi ripristinato e a sistema è stata inserita nuovamente la domiciliazione bancaria quale modalità richiesta dal cliente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- In data 21.12.2012 il servizio è stato nuovamente sospeso e quindi il contratto cessato in quanto la domiciliazione bancaria fornita dal cliente non era andata a buon fine. Venendo meno tale condizione, requisito dell'offerta alla quale il cliente aveva aderito, l'offerta è stata disattivata con effetto retroattivo. Conseguentemente le fatture precedenti all'adesione dell'offerta sono state riaperte ed è stato stornato quanto fatturato successivamente al 30.08.2012 con emissione della relativa nota di credito in data 5.01.2013.
- Alla data di deposito della memoria difensiva, Sky ha inoltre precisato che il contratto del sig. Vignoli è cessato e che risultano insoluti i canoni di luglio e agosto 2012, per un totale di euro 108,77.
- Sky, al fine di tentare una definizione amichevole della controversia, aveva offerto al sig. Vignoli lo storno dell'insoluto e a riconoscere altresì la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso per le spese sostenute, ma l'utente ha rifiutato l'offerta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Quanto alla domanda sub a) di cessazione del contratto con Sky, fermo in ogni caso il preciso ambito di competenza delineato dall'art. 19, comma 4, del regolamento Agcom, è pacifico che ogni relazione contrattuale tra Sky e il sig. Vignoli sia cessata a far data dal 21.12.2012, quindi nessuna pronuncia sul punto è comunque necessaria.

Quanto alla domanda di storno degli insoluti di cui al punto b), la stessa deve essere trattata congiuntamente alla domanda sub c) di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale al momento della richiesta di modifica dei pacchetti in visione, atteso che la questione di fatto sottesa a tali problematiche è la medesima.

Il sig. Vignoli asserisce di aver richiesto la modifica contrattuale a un centro assistenza Sky nel maggio 2012 e che l'addetto gli avrebbe assicurato che la richiesta avrebbe avuto efficacia a partire dal mese di giugno.

Della registrazione di tale richiesta però il sig. Vignoli non fornisce alcuna prova nel presente procedimento, pertanto la stessa non può essere posta a base di una decisione di codesto Comitato. Afferma ancora il sig. Vignoli che, una volta ricevuta la fattura di giugno, e accortosi che non era stata registrata la richiesta di modifica contrattuale, si sarebbe recato nuovamente presso il centro Sky, che lo avrebbe questa volta informato che una tale richiesta può essere avanzata soltanto a mezzo del servizio clienti Sky tramite call center.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

A seguito di telefonata al call center, il sig. Vignoli viene informato (come lo stesso riconosce nel proprio reclamo del 12.08.2012) che la richiesta di modifica del pacchetto avrebbe potuto avere efficacia solo a partire dal mese di aprile 2013, data in cui si sarebbe verificata la scadenza (e quindi il successivo rinnovo) del contratto, e sarebbe quindi stato possibile effettuare il richiesto “downgrade”.

Anche di tutto questo non vi è prova in atti. L’unico elemento che trova positivo riscontro documentale è la risposta avuta dal sig. Vignoli tramite call-center, cioè la possibilità di effettuare la modifica a partire dal momento di scadenza del contratto.

Tale risposta infatti ricalca quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento dell’anno 2007 (anno in cui il sig. Vignoli è divenuto cliente Sky), condizioni allegate in atti dal gestore della pay tv e non contestate dall’utente, in cui risulta quanto segue.

“Art. 6 – Modifica ed interruzione del Servizio

6.1 L'Abbonato potrà richiedere, in qualunque momento del Contratto e con efficacia immediata, modifiche del Servizio (aggiunte o sostituzioni di Pacchetti o di Servizi o Prodotti Opzionali) che comportino un aumento del Canone di Abbonamento. In tutti gli altri casi costituenti “Downgrade” la richiesta di modifica dovrà essere comunicata a SKY nei termini ed alle condizioni previste in art. 11 e la modifica, ad eccezione del Pacchetto Opzionale dedicato ai giochi denominato “Playin’TV” dal quale è consentito recedere in corso di Contratto, sarà efficace a partire dal rinnovo del Contratto medesimo. In ogni caso, al fine di ottenere la modifica del Servizio, l'Abbonato dovrà comunicare a SKY il proprio CPI.

Art. 11 – Durata del Contratto e Tacito rinnovo

11.1 L'Abbonato può optare per un Contratto avente durata semestrale o annuale. In entrambi i casi il Contratto inizia a decorrere dall'attivazione del Servizio. In caso di durata semestrale, in mancanza di disdetta entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per la durata di 12 (dodici) mesi e così di seguito. Con il rinnovo di 12 (dodici) mesi la disdetta dovrà essere inviata da una delle parti almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza.

Il Contratto avente durata annuale si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno ove non disdetto da una delle parti almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza. Sia in caso di Contratto annuale che di Contratto semestrale, la disdetta da parte dell'Abbonato dovrà essere inviata a SKY con raccomandata con ricevuta di ritorno.

11.2 Esclusivamente per il primo anno di durata del Contratto, la durata dello stesso sarà prolungata per il numero di giorni pari a quelli intercorrenti tra la data di attivazione del Servizio e la fine del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

mese in cui è avvenuta l'attivazione. Qualora l'Abbonato decida di modificare il Servizio ai sensi dell'art. 6.1, il nuovo Pacchetto o i Servizi o Prodotti Opzionali, ad eccezione del Pacchetto Opzionale dedicato ai giochi denominato "Playin'TV" e del Pacchetto Mensile Calcio e/o del Pacchetto Mensile Sport, avranno la medesima scadenza del Servizio originariamente richiesto. [...]"

Alla luce di quanto sopra riportato, è quindi evidente che la pretesa del sig. Vignoli di effettuare una modifica dei pacchetti (rectius, un "downgrade") in un qualsiasi momento di vigenza contrattuale e con efficacia dal mese successivo la richiesta era del tutto infondata.

Le condizioni generali di contratto alle quali l'utente si era vincolato, e che lo stesso avrebbe quindi dovuto conoscere, portano a considerare corretto l'operato di Sky, che non era infatti tenuto a recepire il "downgrade" nel mese di luglio 2012.

Pertanto, l'utente, ha poi deciso arbitrariamente, e senza prima inoltrare alcun reclamo a Sky, di sospendere i pagamenti delle fatture.

E' soltanto a seguito del sollecito di pagamento del 9.08.2012 che l'utente informa il gestore, con mail del 12.08.2012 della sua doglianza (peraltro, come visto, infondata) e della conseguente sospensione dei pagamenti.

A questo punto Sky, a seguito di contatto a mezzo call center in data 17.08.2012, decide di dare comunque corso alla richiesta di "downgrade" dei pacchetti formulata dall'utente, con decorrenza dal 1.09.2012.

Nonostante questo, l'utente non provvede comunque al saldo della fattura con scadenza luglio 2012 (fattura dovuta, per i motivi sopra visti), e già sollecitata con mail del 9.08.2012 contenente anche preavviso di sospensione, così come insoluta rimane pure la fattura con scadenza agosto 2012.

In data 24.08.2012 Sky procede quindi ad una legittima sospensione del servizio.

Alla luce di tutto quanto sopra è quindi evidente che non può essere accolta la richiesta di storno avanzata dall'utente e che anzi il pagamento dei canoni riferiti ai mesi di luglio 2012 e agosto 2012, per un totale di euro 108,77 (così come dichiarato da Sky nella propria memoria) risulta dovuto dal sig. Vignoli a Sky.

Per gli stessi motivi di cui sopra, è quindi evidente che nessun indennizzo può essere a questo titolo liquidato in favore dell'utente, essendo risultato non conforme al contratto il comportamento dello stesso utente.

Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve osservarsi quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'utente ha prodotto in atti i seguenti reclami, proposti a mezzo fax: 25.08.2012, 5.09.2012, 24.09.2012. Tutti risultano però privi di ricevuta di avvenuta trasmissione, così come la richiesta di disdetta del 4.09.2012.

Nessun indennizzo può quindi essere riconosciuto per la mancata risposta ai suddetti reclami, atteso che l'utente non ne ha dimostrato l'avvenuta ricezione da parte di Sky.

Quanto al reclamo a mezzo mail del 12.08.2012, lo stesso risulta inviato in risposta al sollecito di pagamento (contenente preavviso di sospensione) inviato da Sky il 9.08.2012.

Solamente 5 giorni dopo il suddetto reclamo a mezzo mail, e cioè il 17.08.2012, l'utente ha però avuto un riscontro positivo a mezzo del servizio clienti Sky, che ha registrato la sua richiesta di modifica contrattuale, a far data dal 1.09.2012 (anche se tale modifica non è poi andata a buon fine, a causa del perdurare della morosità dell'utente). Pertanto anche in questo caso non può riconoscersi alcun indennizzo da mancata risposta al reclamo, dato che la richiesta dell'utente era stata accolta da Sky.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Vignoli nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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 e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

