

DELIBERA N. 139/2022/CRL/UD del 22/07/2022
L. FXXX / SKY
(ISTANZA LAZIO/D/280/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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*”;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. L. Fxxx di cui al prot. D1854 del 06.03.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante L. Fxxx, nei confronti di SKY ITALIA SRL, ha richiesto la disdetta dell’abbonamento nel mese di settembre 2015. SKY, nonostante la disdetta effettuata in

modo regolare, ha continuato ad erogare servizi, seppur in modo ridotto in virtù di crediti maturati dall'utente. Successivamente riceveva una telefonata da SKY che preannunciava una morosità di 21 euro.

L'utente lamenta che successivamente ha ricevuto numerose chiamate da incaricati della riscossione per esigere la predetta somma, nonostante l'utente facesse rilevare l'esistenza della procedura di conciliazione.

In diritto l'utente si sofferma ad evidenziare che l'oggetto della doglianza è ascrivibile alle fattispecie tipiche di disservizio indennizzabili secondo il regolamento in materia di indennizzi allegato A alla delibera 73/11/CONS, tipico caso di fatturazione di servizio non richiesto. Viene espressamente richiamata una delibera 18/16/CIR, richiamando il principio che in caso di disdetta...l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo specifico.

L'utente chiede di voler condannare SKY al pagamento degli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS, modello G14 del 06/03/2017 presentato attraverso Udicom Latina, allegando documento contenente il riepilogo dei fatti. Lamenta:

Fornitura di un servizio non richiesto, richiedendo relativo indennizzo e richiede altresì indennizzi per mancata risposta ai reclami

Successivamente l'utente ha presentato memoria di replica del 14/04/2017, contestando ed impugnando tutto quanto ex adverso dedotto dall'operatore. Nei fatti precisando che parte della documentazione fornita da SKY (allegati 1a e 1b) non possono essere considerati oggetto probatorio, in quanto mere comunicazioni a mezzo posta elettronica e pertanto senza prova di consegna, come le fatture e pertanto se ne chiede l'esclusione.

Inoltre, contesta parte della memoria avversaria nella parte in cui controparte si definisce non soggetta alla qualificazione di operatore di comunicazione elettronica e all'assoggettamento della relativa disciplina settoriale.

In diritto richiama l'intervento dell'Antitrust in materia di contratti a distanza sanzionando H3G e SKY per violazione delle norme del Codice del Consumo nelle quali viene ribadito che l'accettazione telefonica del contratto, anche se registrata, deve essere preceduta dall'invio delle condizioni dell'offerta per iscritto o su supporto durevole, pena la non vincolatività del contratto per il consumatore, richiamando il disposto di cui al comma 6 dell'art.51 del Codice del Consumo.

Nelle conclusioni chiedendo al Corecom

- Storno delle fatture insolute.
- Recesso definitivo senza costi aggiuntivi
- Indennizzi previsti dalla delibera 73/11/COM

Riservandosi altre violazioni di diritti in altre sedi.

L'utente non ha depositato documenti inerenti i reclami presentati.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore SKY, con memoria del 07/04/2017, in risposta all'avvio del procedimento di definizione, ha precisato in data 23 maggio 2015 che il signor Fusco ha accettato di riattivare l'abbonamento Sky n.1494xxx, precedentemente chiuso, scegliendo il pacchetto Sky News al costo mensile di € 5,00. Contestualmente alla richiesta di riattivazione del suddetto abbonamento la scrivente società ha provveduto ad inviare all'indirizzo e-mail fornito dal cliente una comunicazione a conferma dell'avvenuta riattivazione.

In data 17 novembre 2016 il cliente ha chiesto di recedere dal contratto, richiesta registrata per il 31 dicembre 2016.

Per il suddetto abbonamento, la scrivente società ha erogato con regolarità i servizi richiesti, emettendo le relative fatture, che sono state saldate attingendo dal credito di €134,99 che il signor Fusco vantava nei confronti di Sky, fino ad esaurimento dello stesso. Si comunica, infatti, che ad oggi non risultano corrisposte per il predetto abbonamento le seguenti fatture n.659239259 del 5 settembre 2016 per € 9,29 (giacché parzialmente saldata dal credito residuo di €2,71); - n.661278651 del 5 novembre 2016 di € 12. Complessivamente circa 20 euro.

L'operatore osserva altresì che le fatture emesse sono state recapitate puntualmente al signor Fusco e che lo stesso in corso di abbonamento, oltre ad usufruire del servizio fornito dalla scrivente società per la visione del pacchetto Sky News, ha anche effettuato degli acquisti di eventi pay per view Sky Primafila ("ppv"), circostanza che conferma ulteriormente l'utilizzo del servizio

Si segnala infine, che non risulta alcuna contestazione formulata dal cliente per la riattivazione del servizio, avvenuta in data 23 maggio 2015.

L'operatore documenta oltre alle fatture del periodo anche la richiesta di abbonamento Sky n.1494xxxx, sottoscritto in data 10 ottobre 2013, e condizioni generali di contratto (all1a -1b) e la comunicazione inviata a conferma della riattivazione avvenuta in data 23 maggio 2015 (all.2a-2b-2c);

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito indicato.

Nelle linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazioni ed in materia di qualità della Carta dei servizi, l'Autorità ha

affermato il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività per la diffusione di notizie agli utenti.

Alla luce dei principi in tema di onere della prova si ritiene che l'utente abbia dato prova dell'esistenza del contratto, ed il debitore della prestazione. L'operatore, SKY, infatti, ha fornito prova del suo adempimento, quanto meno nell'erogazione del servizio richiesto.

Anche alla luce del provvedimento sanzionatorio richiamato dall'utente nella fattispecie è pacifico che l'utente abbia inizialmente sottoscritto il contratto di abbonamento il 10/10/2013 e che successivamente abbia provveduto alla riattivazione telefonica, abbia attivato la smart card ed abbia usufruito dei servizi. L'erogazione è documentata anche dall'acquisto di prodotti in ppv- (pagare per vedere).

Nessun reclamo formale è stato documentato dall'utente o descritto in modo specifico con indicazione delle chiamate effettuate.

Dalla documentazione in atti non appaiono fatture successive alla disdetta del cliente registrata il 31/12/2016.

In atti la documentazione prodotta dall'operatore appare documentata e fornisce la dimostrazione del rispetto delle disposizioni dell'art.51 Codice del consumo per i contratti a distanza, essendo stato provato anche che sono state inviate mail a seguito dell'attivazione. Comunque, nel merito dalle fatture, emerge chiaramente la fruizione dei servizi ulteriori erogati a favore dell'utente, a dimostrazione della conoscenza del contratto sottoscritto. Pertanto, appaiono sufficientemente provati l'attivazione e l'utilizzo dei servizi a pagamento da parte dell'utente, che dovrà corrispondere il prezzo sino alla conclusione del contratto. Diversamente operando si potrebbe ricadere nell'ipotesi di ingiustificato arricchimento ai danni dell'operatore.

Le norme indicate nel Codice del Consumo appaiono mirate alla tutela del contraente debole, ma nella fattispecie il rapporto contrattuale è comunque decorso ed i servizi sono stati fruiti dall'utente, che solo al momento della cessazione del rapporto si duole dell'asserito mancato rispetto del Codice del consumo. In applicazione dei principi di equità riconosciuti alla Pubblica amministrazione, esaminando il corretto adempimento delle parti e quindi del sostanziale funzionamento del sinallagma contrattuale, alla luce dei principi di buona fede che devono ispirare i rapporti tra le parti, avendo Sky erogato i servizi per diversi mesi ed avendone usufruito il consumatore, non si rilevano gravi manchevolezze nella fattispecie in oggetto, Pertanto la domanda proposta circa l'attivazione del servizio non richiesto non appare provata in atti e non è accoglibile.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni

elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritengono le stesse compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. L. Fxxx nei confronti della società Sky Italia s.r.l., per i motivi sopra indicati.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini