

DELIBERA DL/120/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. E. CANZONA / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/837/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 ottobre 2017;

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 del 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 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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 Delibera 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 dell’utente F. E. Canzona presentata in data 5 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti dell’operatore Sky Italia XXX, di seguito, per brevità, *“Sky”*, la disattivazione non richiesta del contratto oggetto di revoca della disdetta, l’indebita fatturazione di penali da recesso, nonché la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore.

In particolare, nell’stanza di definizione, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- i. aderiva ad una promozione riservata da Sky sul proprio profilo personale, che non solo non veniva attivata, ma il gestore annullava le promozioni concordate sull’abbonamento in essere;

- ii. a seguito dell'inoltro di una contestazione via email, Sky annullava la richiesta del pacchetto aggiuntivo e si impegnava a ripristinare le tariffe precedentemente concordate;
- iii. non avendo il gestore ottemperato a quanto concordato, inviava disdetta del contratto per inadempimento;
- iv. rassicurato dagli operatori telefonici del servizio clienti del gestore, che lo avevano contattato, circa il ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti, forniva i dati della propria carta di credito;
- v. Sky provvedeva all'addebito sulla carta di credito delle spese di recesso, provvedendo altresì ad estinguere l'abbonamento nonostante che il gestore stesso il 5.2.2015 avesse confermato il contratto.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. storno della fattura n. 301569041 e rimborso della relativa somma di € 373,43;
- b. indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- c. indennizzo per interruzione del servizio.

2. La posizione dell'operatore Sky

Sky, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha richiesto il rigetto delle domande, precisando che: **1.** l'utente in data 15.7.2010 aveva chiesto l'attivazione di un abbonamento Sky con codice cliente identificativo n. xxxx050 comprensivo del servizio aggiuntivo Multivision che consentiva, con una seconda smart card ed un secondo decoder fornito in comodato d'uso gratuito da Sky, di fruire dell'abbonamento in un'altra stanza della stessa abitazione per un prezzo ridotto rispetto a quello corrisposto per l'abbonamento principale; **2.** in data 5.12.2013 contattava il cliente per proporgli la possibilità di vedere la programmazione Sky anche in una seconda abitazione rispetto a quella dove era ubicato il decoder principale, attivando quindi un secondo abbonamento ad un costo agevolato (sconto di € 23,10/mese), che prevedeva la cessazione del servizio accessorio Multivision attivo sul primo contratto n. 12516050 (per il quale corrispondeva un canone mensile di € 20,00); **3.** il cliente in pari data accettava di aderire a tale offerta, attivando la combinazione Sky TV+Famiglia+Cinema+Calcio al costo promozionale di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento invece del prezzo di listino pari a € 53,00/mese; **4.** tale promozione prevedeva i seguenti vincoli: mantenimento del contratto principale e nessuna movimentazione del pacchetto secondario al fine di non perdere lo sconto, nonché il mantenimento dell'abbonamento per 24 mesi, con corresponsione degli sconti fruiti nel caso di recesso anticipato; **5.** il 17.12.2013 Sky consegnava la nuova smart card, attivava il nuovo contratto n. xxxxx369, chiudeva il servizio Multivision per l'abbonamento n. 12516050 per il quale iniziava a fatturare solo il canone relativo al pacchetto principale; **6.** a fronte del ricevimento il 27.10.2014 della comunicazione di recesso del contratto n. 15035369, Sky contattava il cliente avvisandolo che avrebbe perso gli sconti usufruiti fino a quel momento; **7.** il 27.10.2014 il cliente, tramite il servizio "Contatta Sky" manifestava la volontà di revocare la disdetta inoltrata precedentemente per il contratto n. 15035369, nonché di ridurre la combinazione di pacchetti attiva sull'abbonamento principale (12516050) eliminando il pacchetto Calcio e il pacchetto Sport a decorrere dal 1.12.2014; **8.** il 27.10.2014 aderiva altresì, tramite il sito internet di Sky, all'offerta commerciale che prevedeva,

per l'abbonamento n. 15035369 l'attivazione del pacchetto sport scontato a 4€/mese per 12 mesi, comportando quindi la perdita dello sconto, circostanza che veniva contestata con reclamo del 27.10.2014 (rectius 27.11.2014); **9.** il 28.10.2014 ricordava telefonicamente al cliente che la perdita dello sconto era dovuta alla variazione della combinazione di pacchetti scelti in fase di sottoscrizione dell'offerta; **10.** il 5.11.2014 emetteva la fattura 359140879 di € 61,87 già parzialmente coperta da un credito precedente di € 4,82 e, come concordato con il cliente, provvedeva a stornare l'importo di € 28,18 (anziché di € 23,10) emettendo in data 5.12.2014 la relativa nota di credito, di tale fattura residuava pertanto un importo da corrispondere di € 28,10; **11.** a seguito della ricezione di una comunicazione di disdetta di entrambi in contratti, il 4.12.2014 Sky contattava il cliente confermando quindi la chiusura di entrambi gli abbonamenti per il 31.1.2015 ed inviava al riguardo anche un messaggio visibile sulla smart card e sul televisore; **12.** il 5.12.2015 (rectius 2014) emetteva la fattura n. 359963968 di € 55,87 ed effettuava lo storno di € 23,10 la cui nota di credito veniva emessa il 5.2.2015, di tale fattura residuava pertanto l'importo da corrispondere di € 32,77; **13.** il 19.12.2014 veniva sospeso il servizio per il mancato pagamento della fattura di novembre di € 28,87, previa comunicazione di sospensione riportata nella fattura del 5.12.2014 e sulla smart card del cliente; **14.** il 13.1.2015 il cliente effettuava il bonifico bancario di € 50,90 utilizzato per saldare la fattura di novembre per € 28,87 e a parziale copertura della fattura di dicembre per € 22,03, lasciando ancora aperto l'importo per quest'ultima fattura di € 10,74; **15.** a seguito del pagamento in data 17.1.2015 tramite accesso all'area "Fai da Te" del sito web di Sky dell'importo residuo € 10,74, veniva riattivato il servizio e in tale data il cliente provvedeva ad attivare la modalità di pagamento tramite addebito mensile su carta di credito per l'abbonamento n. 15035369; **16.** il 17.1.2015 risultava che il cliente aveva accettato di mantenere attivo il solo abbonamento n. 1251605 scegliendo la combinazione Mini Pack al costo mensile di € 5,00; **17.** il 1.2.2015 veniva pertanto chiuso l'abbonamento n.15035369 per il quale veniva emessa la nota di credito di € 23,10 quale storno sulla mensilità di dicembre 2014, nonché la fattura n. 301569041 di € 373,43 comprensiva dei canoni di abbonamento per il mese di gennaio 2015 e della somma relativa ai canoni fruiti.

Precisava inoltre che, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, Sky non aveva evidenza del contratto telefonico del 1 febbraio, né di segnalazioni successive in merito alla chiusura del contratto n.15035369 ma solo di molteplici accessi da parte del cliente alla propria area personale presente sul sito web di Sky e che, solo il 19.2.2015, dopo l'addebito dell'importo di € 373,43, inviava una comunicazione in cui sosteneva di aver chiesto di proseguire anche il contratto n. xxxxx369.

Riferiva poi che, a seguito dell'istaurazione del procedimento, provvedeva a contattare telefonicamente il cliente e a formulare una proposta di definizione bonaria della vicenda, che tuttavia non veniva accettata dall'utente.

Deduceva infine che in data 19.9.2015 il sig.re Canzona aderiva, tramite accesso al sito internet, ad una nuova offerta, usufruendo di una proposta commerciale.

3. La replica dell'utente

L'utente, con memoria di replica tempestivamente depositata, ha contestato quanto dedotto dal gestore, precisando che aveva revocato il recesso da entrambi gli abbonamenti e non solo da

quello del contratto principale e che Sky aveva prelevato sulla propria carta di credito l'importo di € 373,43, senza il proprio consenso.

Inoltre, diversamente da quanto dichiarato dal gestore, precisava che appena accortosi dell'interruzione del servizio Multivision aveva chiamato il servizio clienti di Sky per lamentare la disattivazione e in tale occasione gli avevano riferito che il contratto era stato revocato.

4. Motivazione della decisione

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

4.1. Sulla interruzione del servizio e sul rimborso delle somme

L'utente ha lamentato l'interruzione del servizio dal 1.2.2015, data di efficacia della disdetta che sostiene di avere revocato anche per il contratto Multivision (n. 15035369), chiedendo il rimborso della fattura n. 301569041 di importo pari ad € 373,43, contenente anche i costi di recesso anticipato dal predetto abbonamento.

In particolare l'utente asserisce di aver revocato la disdetta di recesso da entrambi gli abbonamenti, precedentemente inoltrata al gestore con comunicazione del 3.12.2014, mentre sul punto Sky deduce che il cliente aveva manifestato soltanto la volontà di revocare la disdetta dell'abbonamento principale (n. 12516050) e, conseguentemente, aveva correttamente proceduto a disattivare il servizio oggetto di disdetta (Multivision) e a fatturare gli importi dovuti, comprensivi del recupero degli sconti fruiti per l'abbonamento sottoscritto.

La ricostruzione del gestore dei fatti occorsi risulta corretta e comprovata dalla documentazione versata in atti da cui si evince infatti che l'utente inizialmente (il 9.10.2014) ha manifestato la volontà di disdire il contratto n. 15035369 e che, in un secondo momento e precisamente il 27.10.2014, ha revocato la disdetta tramite il servizio "Contatta Sky". Risulta poi che lo stesso con raccomandata del 3.12.2014 procedeva alla disdetta di entrambi gli abbonamenti e, specificatamente, per l'abbonamento Multivision in questione comunicava la "reviviscenza" della disdetta trasmessa precedentemente all'operatore.

Ebbene, successivamente al ricevimento di tale raccomandata, l'utente aveva scelto di mantenere attivo l'abbonamento principale, scegliendo una nuova promozione. Dal vocal order del 27.1.2015 risulta infatti con chiarezza sia la volontà dell'utente di proseguire l'abbonamento principale con richiesta di attivazione del pacchetto Mini Pack a 5 € sia di revocare la disdetta precedentemente inviata per tale abbonamento.

Non avendo l'utente disposto nulla sulla disdetta del secondo contratto, l'operatore ha correttamente disattivato il servizio in data 1.2.2015, procedendo alla chiusura dell'abbonamento Multivision. Pertanto la richiesta dell'indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta.

Detto ciò è necessario verificare la correttezza degli importi presenti nella fattura n. 301569041 di importo pari ad € 373,43 (€ 55,70 per il canone € 317,73 per rimborso degli sconti fruiti e costi operatore) di cui l'utente chiede il rimborso, emessa a seguito della chiusura dell'abbonamento in questione.

Al riguardo l'operatore ha prodotto una registrazione vocale (del 5.12.2013), dalla quale risulta con chiarezza non solo la volontà di aderire all'offerta Sky TV+Famiglia+Cinema+Calcio al costo promozionale di € 29,90 per i primi 24 mesi di abbonamento invece del prezzo di listino pari a € 53,00/mese (abbonamento Multivisione n. 15035369), ma altresì l'accettazione da parte del cliente di alcuni vincoli tra cui il mantenimento dell'abbonamento per 24 mesi e, in caso di recesso anticipato, la restituzione di una somma pari agli sconti fruiti e dei costi sostenuti dal gestore per la promozione goduta.

Avendo l'utente nuovamente manifestato, nel suddetto arco temporale di 24 mesi e precisamente con la raccomandata del 3.12.2014, la volontà di disdire l'abbonamento Multivision e avendo lo stesso ammesso la regolare esecuzione del servizio sino al 1.2.2015, il gestore ha correttamente fatturato sia il canone per il servizio fruito sino al 31.1.2015 sia le penali/costi previsti contrattualmente per il recesso anticipato dall'abbonamento in questione.

Stante quanto sopra, anche la domanda dell'istante di rimborso della fattura n. n. 301569041 non può essere accolta.

4.2. Sulla mancata risposta ai reclami

Risultano depositati dall'utente due reclami entrambi inoltrati con raccomandata a/r, rispettivamente ricevute il 3.12.2014 e il 23.2.2015: il primo avente ad oggetto la contestazione dell'addebito della somma fatturata di € 57,05, la conferma della disdetta dell'abbonamento Multivision n. 15035369 e la richiesta di disdetta anche dell'abbonamento principale, mentre il secondo di contestazione dell'interruzione dell'abbonamento Multivision, la contestazione della somma di € 373,43 di cui alla fattura n. 301569041 e l'utilizzo non autorizzato dei dati della propria carta di credito per effettuare il prelievo di tale somma.

Dalla documentazione in atti risulta che il gestore abbia dato riscontro soltanto in parte al primo reclamo per fatti concludenti, con chiusura di uno degli abbonamenti in questione in data 1.2.2015 e lasciando in essere l'abbonamento principale per il quale l'utente aveva aderito ad un'altra promozione.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, considerato che:

- i due reclami, in quanto aventi ad oggetto contestazioni differenti, vanno considerati distintamente;
- il primo reclamo è stato ricevuto il 3.12.2014 e il secondo il 23.2.2015;

- il tempo utile alla risposta (30 giorni da Carta dei servizi Sky);
- il lasso di tempo intercorso sino alla data di presentazione dell'istanza (5.10.2015), attesa la mancata comparizione del gestore all'udienza di conciliazione del 10.9.2015.

viene riconosciuto all'utente un indennizzo per mancata risposta ai due reclami rispettivamente nella misura di € 276,00 per il primo e di € 225,00 per il secondo, per una somma complessiva di € 501,00.

5. Sulle spese di procedura

Per quanto concerne le spese di procedura, tenendo conto che l'operatore non ha partecipato all'udienza fissata per la conciliazione e del modico valore della controversia, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e del par. III.5.4 delle Linee Guida ex. Delibera 276/13/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. F. E. Canzona proposta nei confronti di Sky Italia XXX
2. La Sky Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, la seguente somma maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - € 501,00 (cinquecentouno/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.
3. La Sky Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto