

DELIBERA N. 46

**ERCOLE XXX/ SKY ITALIA
(GU14/153435/2019)**

Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 26/02/2020;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di ERCOLE XXX del 23/07/2019 acquisita con protocollo n. 0324007 del 23/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante contesta l'asserita difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto.

In particolare nell'istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: "Nel mese di febbraio invio regolare disdetta a Sky. Successivamente mi viene fatta un'offerta di un contratto denominato "Home Pack" Sky/Fastweb. Il contratto prevedeva attivazione di linea telefonica, Adsl e pay Tv al costo di euro 21,90 + 1,90 (attivazione) a cui ho aggiunto (vedi contratto allegato) i pacchetti Sport (euro 12,00) e il Cinema (euro 10,00) per un costo totale di euro 45,76. Non vedendo arrivare le fatture Sky, mi reco in un negozio con la fattura Fastweb per chiedere spiegazioni. Il Consulente mi dice di controllare in Banca perché io stavo pagando un contratto di sola telefonia con Fastweb e che sicuramente era ancora in essere il precedente abbonamento con Sky anche se non ricevevo più le fatture. Dopo aver controllato in Banca mi accorgevo che Sky infatti continuava a prelevare dai 60,00 agli 80,00 euro e che la disdetta, quindi, non era stata lavorata." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) la restituzione di tutte le somme pagate superiori a 45,76 euro mese;
- 2) Indennizzo di euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita difformità di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto. In particolare ha precisato di aver fatto richiesta di disdetta di un precedente contratto con Sky e di aver successivamente sottoscritto in data 12/02/2018 con l'operatore Fastweb l'offerta denominata "Sky&Fastweb" al costo complessivo di euro 45,76. Con richiesta di integrazione documentale ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi, veniva richiesto alla parte istante di integrare

il fascicolo documentale con l'allegazione della disdetta inviata a Sky e del contratto stipulato per il pacchetto Home Pack. A seguito di tale richiesta l'istante depositava:

- Disdetta del 12/02/2018 trasmessa a Sky tramite pec con attestazione dell'avvenuta consegna;
- Proposta contrattuale offerta "Sky&Fastweb" sottoscritta in data 12/02/2018;
- Riepilogo della proposta di abbonamento trasmessa all'istante da Fastweb.

A seguito dell'avvio del procedimento e della fissazione dei termini per il deposito della memoria, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, di cui all'allegato A della delibera Agcom 203/18/CONS s. m. e i., l'operatore non depositava nessuno scritto difensivo. In data 13/10/2019 ed in data 19/11/2019, all'approssimarsi dell'udienza di discussione, l'istante depositava ulteriore documentazione:

- Estratti conto bancari dal 01/01/18 al 11/10/2019;
- Promo offerta valida fino al 15/03/2020;
- Promo offerta valida fino al 31/08/2019;
- Promo offerta valida dal 08/01/2018;
- Documento Fastweb riepilogativo offerta, con l'indicazione dei costi dei servizi offerti.

L'udienza di discussione, fissata in data 19/11/2019, veniva pertanto rinviata al 29/11/2019 al fine di poter verificare le produzioni documentali dell'istante.

Prima dell'udienza di discussione, l'operatore convenuto, sentito per le vie brevi dal Responsabile del procedimento, si rendeva disponibile a stornare l'insoluto di euro 439,79 ed alla riattivazione del servizio sospeso per morosità. L'istante decideva di rifiutare la proposta ritenendola non congrua rispetto alle proprie pretese. L'udienza di discussione si concludeva con un mancato accordo attesa la mancata comparizione dell'operatore convenuto.

Nella stessa data il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento chiedeva a Sky di produrre, entro 10 gg. dalla richiesta, le fatture relative ai contratti n° xxx3737 e xxx2486 e di indicare, altresì, per entrambi, le date di attivazione e di chiusura evidenziando l'insoluto esistente.

Entro il termine fissato Sky, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria produceva i seguenti documenti:

- Schermata di attivazione del contratto n° xxx3737 attivato in data 19/01/2017 e cessato in data 31/03/2018 (All. 1);
- Fattura n° 4511030469 del 18/02/2018 di euro 55,62, riferita al contratto n° 8643737, con evidenza del servizio fatturato fino al 15/03/2018; dal 16 al 31/03/2018 è rimasta attiva la visione gratuita del solo pacchetto Sky TV (All. 2);
- Fattura n° 454441603 del 01/07/2018 di euro 225,00, riferita al contratto n° xxx3737, relativa alla penale per la mancata restituzione dei due decoder, decoder HD n° AF0A0503450821188 e del decoder MYSKYHD N° 6763°306700695115 forniti nel corso dell'abbonamento, con evidenza dell'insoluto esistente (All. 3);
- Nota di credito n° 455072304 del 01/08/2018 attestante lo storno della penale di euro 150,00 a fronte della restituzione del decoder MYSKYHD N° 6763°306700695115 (All. 4);
- Schermata del sistema informatico con evidenza del credito vantato da Sky comprensivo degli importi sopra descritti oltre il recupero degli sconti fruiti per il recesso anticipato rispetto alla durata dell'offerta (All. 5).

L'operatore precisava che relativamente al contratto n° xxx3737 è stato esperito un tentativo obbligatorio da parte dell'istante conclusosi con un accordo bonario in data 28/05/2018 (All. 6), ottemperato solo parzialmente dal Sig. xxx in quanto oltre alla restituzione del decoder mancante avrebbe dovuto corrispondere anche l'importo di euro 55,62.

Relativamente all'abbonamento n° xxx2486 ha prodotto:

- Schermata del sistema informatico dove si evince che l'abbonamento n° xxx2486 è stato attivato in data 20/03/2018 (All. 7);
- Fattura n° 452690727 del 01/04/2018 di euro 67,28 (All. 8);
- Fattura n° 453365607 del 01/05/2018 di euro 48,50 (All. 9);
- Fattura n° 454028618 del 01/06/2018 di euro 48,50 (All. 10);
- Fattura n° 454718395 del 01/07/2018 di euro 48,50 (All. 11);
- Fattura n° 455379113 del 01/08/2018 di euro 48,50 (All. 12);

- Fattura n° 456099579 del 01/09/2018 di euro 48,50 (All. 13);
- Fattura n° 456798095 del 01/10/2018 di euro 56,49 (All. 14);
- Fattura n° 457484471 del 01/11/2018 di euro 48,50 (All. 15);
- Fattura n° 458143117 del 01/12/2018 di euro 48,50 (All. 16);
- Fattura n° 400648426 del 01/01/2019 di euro 48,50 (All. 17);
- Fattura n° 400648426 del 01/02/2019 di euro 48,50 (All. 18);
- Fattura n° 401940878 del 01/03/2019 di euro 48,50 (All. 19);
- Fattura n° 402606624 del 01/04/2019 di euro 48,50 (All. 20);
- Fattura n° 403254262 del 01/05/2019 di euro 48,50 (All. 21);
- Fattura n° 403903935 del 01/06/2019 di euro 53,39 (All. 22);
- Fattura n° 405817071 del 01/09/2019 di euro 204,30 riferita ai canoni di luglio, agosto e settembre 2019 (All. 23);
- Fattura n° 406661027 del 01/10/2019 di euro 64,80 (All. 24);
- Fattura n° 407458994 del 01/11/2019 di euro 64,80 con evidenza dell'insoluto esistente per la componente Sky (All. 25).

In via preliminare, per quanto concerne la lamentata applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle concordate, si evidenzia che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del Codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo l'operatore deve

anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Dall'esame della documentazione è stato possibile acclarare innanzitutto che il contratto n° xxx3737 è stato effettivamente chiuso dall'operatore convenuto in data 31/03/2018 a seguito della disdetta richiesta dall'istante in data 12/02/2018, come, peraltro, può evincersi chiaramente anche dalla copia dell'estratto conto prodotto dallo stesso dal quale risulta che l'ultimo prelievo inerente a tale contratto risale al 14/02/2018.

Per le ragioni suesposte, nessun indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto può essere riconosciuto all'istante.

Relativamente all'asserita difformità contrattuale riferita al contratto n° xxx2486, si esprimono le considerazioni di seguito esposte. L'istante nell'istanza di definizione ha precisato di aver sottoscritto l'offerta denominata "Sky&Fastweb" con l'operatore Fastweb al costo totale mensile di euro 45,76. Tale dichiarazione si discosta da quanto è emerso dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dal documento di riepilogo dell'offerta valida fino al 21/06/2019 prodotto dall'istante nel quale sono indicati i costi mensili così come riportati: euro 32,90 per Sky Fastweb internet + telefono ed euro 24,00 pacchetti Sky.

Tuttavia dall'istruttoria condotta è emerso che l'importo fatturato ed addebitato da Sky mensilmente sul c/c dell'istante non corrisponde a quanto riportato nel documento sopra richiamato. Infatti, l'istante avrebbe dovuto pagare fino alla data del 21/06/2019 l'importo di euro 24,00, di cui euro 10,00 per il pacchetto Sky Cinema + Sky HD ed euro 14,00 per il pacchetto Sky Sport. Per tutto quanto sopra precisato l'istante ha quindi diritto a vedersi rimborsata la somma pari ad euro 239,28, derivante dalla

differenza relativa agli importi riportati in fattura eccedenti la somma di euro 24,00 come concordato in sede contrattuale, a partire dal 01/04/2018 al 01/12/2018, addebitati sul c/c dell'istante, così come evidenziati:

1. Rimborso di euro 43,28 riferito alla Fattura n° 452690727 del 01/04/2018 di euro 67,28 così calcolato: euro 67,28 - euro 24,00;
2. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 453365607 del 01/05/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
3. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 454028618 del 01/06/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
4. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 454718395 del 01/07/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
5. Rimborso di euro 24,50 Fattura n° 455379113 del 01/08/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
6. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 456099579 del 01/09/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
7. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 456798095 del 01/10/2018 di euro 56,49 (di cui euro 7,99 per acquisto contenuti Sky) così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
8. Rimborso di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 457484471 del 01/11/2018 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
9. Rimborso di euro 24,50 riferito Fattura n° 403254262 del 01/05/2019 di euro 48,50 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;
10. Rimborso di euro 24,50 riferito Fattura n° 403903935 del 01/06/2019 di euro 53,39 così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00.

Per le medesime ragioni sopra espresse l'istante ha diritto inoltre allo storno della somma pari ad euro 151,89, derivante dalla differenza relativa agli importi addebitati in fattura eccedenti la somma di euro 24,00 come concordato in sede contrattuale, a partire dal 01/01/2018 al 21/06/2019 (data di fine promozione), così come evidenziati:

1. Storno di euro 24,50 riferito Fattura n° 400648426 del 01/01/2019 di euro 48,50, così calcolato: euro 48,50 – euro 24,00;

2. Storno di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 400648426 del 01/02/2019 di euro 48,50, così calcolato: euro 48.50 – euro 24,00;

3. Storno di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 401940878 del 01/03/2019 di euro 48,50, così calcolato: euro 48.50 – euro 24,00;

4. Storno di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 402606624 del 01/04/2019 di euro 48,50, così calcolato: euro 48.50 – euro 24,00;

5. Storno di euro 24,50 riferito alla Fattura n° 402606624 del 01/04/2019 di euro 48,50, così calcolato: euro 48.50 – euro 24,00;

6. Storno di euro 29,39 riferito alla Fattura n° 403903935 del 01/06/2019 di euro 53,39, così calcolato: euro 53,39 – euro 24,00.

Relativamente agli indennizzi richiesti per tale difformità si precisa che gli stessi non possono in alcun modo essere riconosciuti ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi di cui all'allegato "A" della Deliberazione 173/11/CONS, così come modificato dalla deliberazione 347/18/CONS che, espressamente recita: " Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato all'operatore il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...".

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. Ercole xxx nei confronti della società Sky Italia srl, per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Sky Italia srl è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo al rimborso dell'importo euro 239,28 ed allo storno 151,89 per le ragioni sopra evidenziate.

3. La società SKY è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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 d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 26 febbraio 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.