

DELIBERA DL/058/18/CRL/UD del 26 giugno 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. Fioravanti/ SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/658/2016)

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del 26 giugno 2018;

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. Fioravanti presentata in data 12.9.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante

Il Signor F. Fioravanti ha introdotto il presente procedimento affermando di aver aderito telefonicamente, nel luglio 2015, ad una proposta SKY di sconto di 2 Euro in fattura con installazione gratuita di un secondo decoder in prova da poter restituire gratuitamente entro sei mesi. Accettata la proposta nulla era come promesso perché rilevava aumento della fatturazione e vincolo contrattuale di un anno.

L’utente, pertanto, ha richiesto:

- 1) invio registrazione della telefonata;
- 2) annullamento del contratto;
- 3) ritiro a spese di SKY del decoder;
- 4) Rimborso delle fatture contenente spese di “installazione”;
- 5) Indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto dal 12.6.2015 fino alla data di annullamento della promozione.

La posizione del gestore Sky Italia XXX

Il Gestore con memoria tempestivamente depositata ha assunto che:

- l'utente, abbonato SKY dal 2010, in data 9.6.2015 ha accettato l'offerta che prevedeva il servizio aggiuntivo Multivision;
- l'offerta prevedeva:
 1. Ricezione di un secondo decoder senza i costi aggiuntivi di adeguamento ed installazione pari ad € 170,00;
 2. Collegamento ad internet e durata dell'offerta pari a 18 mesi con richiesta, in caso di recesso anticipato, degli sconti fruiti;
 3. Canone di abbonamento completamente gratuito per i primi sei mesi anziché i 15,00 di listino; scontato ad € 9,90 per i successivi sei mesi; al canone di listino per gli ultimi sei mesi;
- In data 12.6.2015 il cliente ha aderito ad ulteriore promozione che prevedeva l'acquisto di un dispositivo WI- FI al costo scontato di € 19,00 anziché € 30,00 con recupero dell'importo versato nella fattura successivamente emessa;
- Alcun importo è stato mai preteso a titolo di installazione;
- Non si ha evidenza di alcuna offerta che prevede uno sconto di 2 euro in fattura;

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Motivi della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Vengono rigettate, in quanto inammissibili, le domande volte ad ottenere l'imposizione di un *facere* al gestore essendo i poteri dispositivi del Corecom limitati dall'Art. 19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS e s.m., alla condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi o al pagamento di indennizzi qualora si ravvisi un inadempimento del gestore medesimo.

Si precisa, pertanto, che oggetto della presente definizione saranno la domanda di rimborso delle fatture contenente spese di "installazione" e la richiesta di indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto dal 12.6.2015 fino alla data di annullamento della promozione.

L'istante assume una fatturazione difforme alle condizioni contrattuali sottoscritte e l'attivazione di servizi non richiesti.

Sul punto l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utili all'istruzione.

Alcuna documentazione probante risulta allegata sicchè non è possibile conferire certezza sull'inadempimento del gestore che l'utente invoca e per il quale richiede l'indennizzo. In particolare la mancata allegazione delle fatture non permette di prendere visione delle voci in esse contabilizzate al fine di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine alle richieste avanzate.

Ciò nonostante la produzione documentale dell'operatore rende possibile una ricostruzione della vicenda contrattuale e la verifica della fondatezza, o meno, delle doglianze dell'istante.

1. Sulla fatturazione di costi non conformi al contratto

Deduce l'utente di aver stipulato, mediante registrazione telefonica, un contratto che prevedeva l'installazione gratuita del secondo decoder per la fruizione del servizio Multivision oltre allo

sconto promozionale di 2 euro in fattura.

Assume, pertanto, la violazione degli obblighi contrattuali conseguente alla fatturazione dei costi di installazione.

In base alla consolidata giurisprudenza di questa Autorità, a fronte della contestazione dell'utente circa il contenuto e le condizioni economiche del contratto a mezzo di accettazione telefonica, è onere probatorio dell'Operatore fornire la prova positiva della conclusione del contratto stesso.

Il caso di specie rientra nella particolare disciplina approntata dal Codice del Consumo (nella versione novellata dal D.Lgs. 21.2.2014, n. 21), all'art. 45 e segg., per i contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali, che si caratterizzano per la non simultanea presenza di professionista e consumatore al momento della conclusione del contratto, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire *"prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali"* (art.49); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto durevole, compresa, se del caso la conferma del previo consenso espresso all'accettazione del consumatore e dell'accettazione del consumatore in conformità all'art.59, comma 1, lettera o) (art. 50, comma 2 per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali); l'obbligo di inviare conferma per iscritto al consumatore che abbia concluso il contratto per telefono *"il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su supporto durevole"* (art. 51, comma 6 per i contratti conclusi a distanza); dette conferme debbono contenere tutte le informazioni di cui all'art.49, comma 1 (art. 50, comma 4 lett.b e art. 51, comma 7); il diritto del consumatore di recedere senza costi e senza obbligo di motivazione entro quattordici giorni lavorativi, decorrenti dalla conclusione del contratto o dalla consegna dei beni, mediante modulo di recesso fornito dal professionista, o mediante *"qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto"* (art.54) ; come pure di usufruire di eventuali modalità alternative messe a disposizione dal professionista (*compilazione ed invio telematico del modulo recesso o tramite sito web*) (art.54); l'onere della prova sul valido esercizio del diritto di recesso incombe sul consumatore (art.54, comma 4); il valido esercizio del recesso obbliga il professionista al rimborso di tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore entro quattordici giorni dalla data in cui è informato della decisione di recedere (art. 56); il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista senza indebito ritardo ed in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere (art.57). Se in violazione dell'art.49, comma 1, il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo del recesso iniziale; se le informazioni di cui al comma 1 sono rese entro dodici mesi dalla conclusione del contratto o dalla consegna dei beni, , il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni (art.53).

Nel caso di specie, l'operatore ha assolto allo specifico onere probatorio imposto dalla normativa avendo depositato il modulo contrattuale di conferma della stipula telefonica del 17.06.2015 regolarmente sottoscritto dall'utente.

Dal documento risulta essere stata sottoscritta la richiesta di abbonamento residenziale Sky Multivision senza costi aggiuntivi di impianto ed attivazione, con il vincolo di 18 mesi e canone di abbonamento completamente gratuito per i primi sei mesi (anziché 15,00 di listino); scontato ad € 9,90 per i successivi sei mesi; al canone di listino per gli ultimi sei mesi.

L'utente, qualora avesse riscontrato inesattezze nel modulo contrattuale di adesione inviato, avrebbe potuto non sottoscriverlo e, anche successivamente alla sottoscrizione, esercitare il proprio diritto di recesso dall'offerta nei termini contrattuali.

Nulla di tutto ciò ha posto in essere l'utente che, nemmeno, ha prodotto un valido reclamo delle doglianze mosse con l'istanza al Corecom.

Si ritiene, pertanto, di rigettare la domanda sul punto.

Quanto alla contestazione dell'utente di essersi visto addebitare *costi di installazione*, la domanda non è fondata non risultando effettivamente addebitato tale importo nelle fatture prodotte dall'operatore né l'utente ha prodotto la fattura contenente il relativo addebito contestato.

Richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'istante chiede l'indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto dal 12.6.2015 fino alla disattivazione della promozione.

La domanda non può essere accolta perché totalmente generica.

Non è indicato l'assunto servizio non richiesto attivato.

Né, tantomeno, sono state prodotte le fatture attestanti l'avvenuta attivazione del servizio non richiesto.

Risulta, poi, dalla documentazione offerta dall'operatore, che in data 12.6.2015 abbia aderito alla promozione per l'acquisto di un dispositivo WI-Fi al costo promozionale di € 19,00 anziché 30,00.

Risulta, poi dalla fattura del 5.7.2015 che l'importo di € 19,00 è stato totalmente scontato e, pertanto, mai corrisposto.

Anche per questo la domanda non può essere accolta.

Sul rimborso delle spese per la procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, delle difese e stante l'assenza del gestore all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza presentata dal Sig. F. Fioravanti nei confronti di Sky Italia XXX.
2. 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.
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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, 26/06/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto