

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Bruni /Sky Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDAZIONE]

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 278/04/CSP "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249";
- Delibera n. 664/06/CONS "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza";
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;

- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

- l’istanza n. 228 del 3 giugno 2014 con cui la Sig.ra ██████ Bruni chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Sky Italia ██████ (di seguito, per brevità, Sky) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 5 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La Sig.ra Bruni dichiara di aver aderito, nel marzo del 2011, a due contratti con il gestore Sky, che prevedevano la fornitura del servizio da parte di quest’ultimo gestore per il periodo di sei mesi, al termine dei quali il rapporto in essere con la società convenuta sarebbe cessato, salvo diversa volontà espressa dalla cliente. Quale modalità di pagamento, la Sig.ra Bruni forniva i dati della carta di credito del marito ██████ Casaglia. Nel settembre del 2011, scaduti i sei mesi contrattualmente previsti, la Sig.ra Bruni restituiva l’apparecchiatura fornita dal gestore ad un centro Sky; nonostante ciò parte istante si sarebbe vista addebitare ugualmente degli importi da parte del gestore.

L’istante contestava quanto accaduto nel mese di ottobre 2012, quando si rendeva conto degli addebiti effettuati sulla carta di credito, e richiedeva alla società il rimborso di quanto prelevato. In particolare, avrebbe presentato reclamo direttamente a mezzo del rivenditore Sky, il quale confermava, nella missiva inviata al gestore, le condizioni contrattuali già descritte dall’utente. In data 5 dicembre 2013 la società Sky emetteva le note di credito n. 608393671 e n. 608470464 del valore, rispettivamente, di euro 310,63 e di euro 311,08, cui seguiva l’invio di due assegni dell’importo di euro 275,29 e di euro 275,13; infine il gestore richiedeva il pagamento della penale per il mancato reso del decoder.

In data 7 marzo 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione da parte dell’operatore.

Con l’istanza di definizione della controversia la Sig.ra Bruni ha chiesto:

- 1) la restituzione dell’importo di euro 1.016,21 (somma cui sono già stati detratti gli assegni recapitati all’utente) illegittimamente addebitata dall’operatore;
- 2) Lo storno delle fatture emesse e da emettere, comprese quelle relative alla penale;
- 3) l’ “interruzione” della pratica di recupero del credito;
- 4) un “equo indennizzo”.

In data 4 luglio 2014, la società Sky ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con la quale rappresentava come la Sig.ra Bruni avesse aderito, in data 3 marzo 2011, a due diversi contratti, di durata annuale, per i quali la cliente aveva usufruito di una promozione che prevedeva il versamento anticipato, in un'unica rata, dei primi sei mesi di abbonamento ad una cifra vantaggiosa (99,00 euro complessivi) invece dei 29,00 euro mensili previsti a partire dal settimo mese. Per disdire i contratti, l'utente avrebbe dovuto inviare raccomandata in tal senso con ricevuta di ritorno.

Solo con la raccomandata 5 febbraio 2013 la società Sky avrebbe avuto nota delle contestazioni e solo in tale data apprendeva della missiva inviata precedentemente dal rivenditore. In data 21 febbraio 2013 il servizio clienti avrebbe, per via telefonica, resa edotta l'istante del reale stato dei contratti sottoscritti con l'operatore, e della necessità, eventualmente, di esercitare il recesso tramite raccomandata.

Alla ricezione dei reclami presentati a mezzo dell'associazione Federconsumatori, il gestore Sky rispondeva chiedendo di avere copia della ricevuta della missiva inviata dal rivenditore Sky e della presa in carico del decoder sempre da parte di quest'ultimo.

Nonostante ciò, il gestore Sky emetteva le note di credito e gli assegni che anche l'utente attesta di aver ricevuto; ma non riteneva fondate le ulteriori richieste formulate nell'istanza di definizione.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La controversia in esame si incentra sulla correttezza, o meno, degli importi addebitati dalla società Sky nei confronti della Sig.ra Bruni, per il periodo successivo al mese di settembre del 2011.

L'istanza presentata dalla Sig.ra Bruni è meritevole di accoglimento, nei termini di seguito esposti.

Si richiamano, anzitutto, in materia: 1) la Delibera Agcom n. 278/04/CSP "Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento", secondo la quale "I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri uguaglianza, trasparenza e imparzialità." (art. 4 - principi generali); 2) l'art. 8 comma 2 della Delibera Agcom n. 79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", secondo la quale: "(...) Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale – sia *inbound* che *outbound* - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase pre-contrattuale il rispetto delle norme previste: a) dal codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 70; b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52; c) dal regolamento in materia di contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS"; 3) la Delibera Agcom n. 664/06/CONS Allegato A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza".

La Sig.ra Bruni allega all'istanza di definizione un contratto del tutto identico a quello prodotto dall'operatore unitamente alle memorie del 4 luglio 2014, senonché, nella copia in possesso all'istante, vi è un esplicito riferimento, scritto a penna, alla promozione cui l'utente ritiene di aver aderito; nel contratto prodotto dal gestore, al contrario, non vi è traccia di questa aggiunta, verosimilmente apportata dal rivenditore autorizzato Sky.

La Sig.ra Bruni, inoltre, dichiara che il predetto rivenditore ha inviato, nel mese di ottobre 2012, apposito reclamo circa il proseguimento, non richiesto, del rapporto contrattuale; la società Sky nega tale circostanza.

Dall'analisi della documentazione contrattuale presente in atti, emergono *ictu oculi* difformità tra la copia della proposta contrattuale rimasta in possesso dell'utente e da questi prodotta in allegato all'odierna istanza, e la copia della medesima proposta offerta in prova dal gestore Sky. In quest'ultima, non vi è alcuna indicazione circa la "temporaneità" del contratto cui la Sig.ra Bruni aveva aderito. Nella copia esibita da parte istante, vi è un chiaro riferimento alla durata del contratto.

Inoltre, non vi è motivo di dubitare che la Sig.ra Bruni sia stata rassicurata, nelle sue pretese, dall'atteggiamento assunto dallo stesso rivenditore Sky, che, nella missiva di "reclamo" personalmente presentata al gestore, dichiarava la correttezza dell'interpretazione fornita dall'utente e, di conseguenza, l'illegittimità degli importi addebitati successivamente al mese di settembre 2011. Il gestore Sky dichiara di non aver mai ricevuto la predetta missiva; tuttavia è lecito ritenere che l'utente, al contrario, abbia nutrito la convinzione, più che giustificata, che il rivenditore avesse inviato il reclamo all'operatore.

Dell'evidente difformità tra i due documenti afferenti il medesimo contratto l'operatore Sky non ha offerto alcuna giustificazione, né tantomeno ha fornito alcun riscontro probatorio idoneo ad escludere od a limitare la propria responsabilità in ordine ad una esecuzione del contratto fondata su una non veritiera rappresentazione della volontà contrattuale dell'istante, sia essa ascrivibile all'operato del promotore o, invece, direttamente a quello dell'operatore.

Al riguardo, si evidenzia che l'ordinativo è partito da un promotore commerciale di cui la società Sky si è avvalsa nella commercializzazione dei propri servizi e beni; il fatto che egli possa aver svolto il proprio mandato ponendo in essere comportamenti non conformi all'incarico ricevuto non esclude la responsabilità del gestore Sky, in quanto lo stesso ha agito in nome e per conto dell'operatore con imputazione direttamente ad esso degli effetti sia favorevoli che sfavorevoli delle azioni compiute.

Deve al riguardo evidenziarsi che, in base alle regole di diritto comune e come più volte affermato dall'Agcom in propri provvedimenti (*ex pluris*: Delibere n. 619/08/CONS, n. 96/10/CONS, n. 163/11/CONS e n. 458/13/CONS), il fatto che una società si sia avvalsa di soggetti terzi per l'adempimento di specifici compiti non vale ad escludere una sua responsabilità qualora, come nel caso di specie, essi non vengano correttamente assolti, rispondendo essa quanto meno a titolo di *culpa in eligendo* (con riferimento alla scelta del soggetto incaricato) ed *in vigilando* (nella misura in cui non abbia adottato adeguate misure di controllo sui terzi del cui operato si sia avvalsa).

Alla luce di tutto quanto sopra, l'accertata responsabilità della società Sky legittima il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti, poiché la compagnia convenuta non dimostra la presenza di una esplicita volontà, in capo all'utente, di voler proseguire, oltre i sei mesi inizialmente previsti, il rapporto in essere con il gestore.

Per quanto attiene al calcolo dell'indennizzo, occorre fare riferimento, per il *quantum*, alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A, che prevede, all'art. 8, l'ipotesi dell'attivazione di servizi non richiesti. In proposito, tra la due fattispecie delineate dall'articolo (servizi principali al comma 1 e servizi accessori al comma 2), deve ritenersi applicabile nel caso in esame quella di cui al comma 1. Pertanto, l'indennizzo è da applicarsi nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta.

Per quanto riguarda il periodo sul quale calcolare l'indennizzo, risulta dagli atti che la data di effettiva attivazione del servizio non richiesto è quella dell'1 ottobre 2011 e che quella di cessazione è il 31 ottobre 2013 (come emerge dalle fatture prodotte unitamente all'istanza di definizione). Ne consegue che l'importo totale dell'indennizzo ammonta ad euro 3.810,00 (euro 5,00 moltiplicato per 762 gg.).

A norma del medesimo art. 8, comma 1, della citata Delibera, l'utente ha poi diritto allo storno dalla fatturazione di ogni importo addebitato riferibile ai servizi non richiesti. Al riguardo, si deve rilevare che, alla luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie nel caso in esame, il gestore dovrà procedere con il rimborso indicato nell'istanza di definizione della controversia, pari ad euro 1.016,21, e ad annullare gli importi eventualmente insoluti relativi al periodo 1 ottobre 2011 – 31 ottobre 2013.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 3 giugno 2014 dalla Sig.ra ■■■ Bruni nei confronti di Sky Italia ■■■, che l'operatore provveda:

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
  - a) dell'importo di euro 3.810,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio subita dal 1° ottobre 2011 al 31 ottobre 2013;
  - b) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso), per le fatture emesse relativamente al periodo 1° ottobre 2011 – 31 ottobre 2013.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 118 del 28 luglio 2015**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Gemma Pastore*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*