



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 354 del 02.04.2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della Controversia L. Donati /Sky Italia XXX (Lazio/D/923/2016)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore
Dott.ssa Valeria Moscatelli

Il Responsabile
del procedimento

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. DONATI / SKY ITALIA XXX

(LAZIO/D/923/2016)

Registro Corecom n. 8

IL DIRETTORE

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

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 L. Donati presentata in data 23.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha introdotto la presente controversia nei confronti del gestore SKY ITALIA XXX (di seguito per brevità "SKY") l'indebita attivazione di un nuovo abbonamento, avendo esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, nell'istanza e negli scritti difensivi, l'utente deduceva di essere cliente SKY dal 1999 e di avere aderito in data 20.11.2015 ad un'offerta telefonica ed, altresì, di aver restituito la smart card, senza mai averla attivata, dopo essersi reso conto della difformità delle condizioni applicate rispetto a quelle pattuite. Precisava inoltre di non aver mai ricevuto le condizioni contrattuali su un supporto durevole in palese violazione della Delibera Agcom n. 664/06/CONS e del Codice del Consumo.

Chiedeva quindi:

- i. la restituzione dei canoni di abbonamento pagati senza aver usufruito del servizio per un importo di € 182,19;
- ii. annullamento dei costi di disattivazione pari ad € 167,56;
- iii. annullamento di ogni ulteriore addebito avvenuto nelle more dell'espletamento del presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore SKY

SKY ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- in data 17.11.2015, l'istante, già titolare dell'abbonamento SKY n. 503379, aveva accettato di stipulare un secondo abbonamento, che era stato attivato il 20.11.2015, a seguito della consegna della smart card;
- l'unico pagamento andato a buon fine con domiciliazione bancaria era stato di € 56,52 (canone rateo dal 20 al 30 novembre + mese di dicembre 2015) con prelievo effettuato nel mese di dicembre 2015, mentre le successive richieste di pagamento non erano andate a buon fine per revoca del Rid avvenuta nel mese di aprile 2016, pertanto il metodo di pagamento era stato modificato in bollettino postale, come previsto dalle c.g.c.;
- il 15.4.2016 il servizio era stato sospeso per mancato pagamento delle fatture di gennaio/febbraio e marzo 2016 (ciascuna di € 41,89, di cui € 39,89 di canone e € 2,00 per spese spedizione fattura);
- il 20.4.2016 il cliente contattava il call center per regolare la posizione contabile e in pari data, a fronte della comunicazione del cliente di disdetta e restituzione della smart card, era stata schedulata la chiusura dell'abbonamento per il 31.5.2016, in attesa che fosse registrato il rientro in magazzino della smart card;
- il cliente con fax del 28.4.2016 chiedeva l'annullamento delle fatture, allegando il cedolino della raccomandata a/r attestante la restituzione della smart card;
- il 20.5.2016 il cliente, a fronte delle informazioni telefoniche ricevute in pari data dal call center, effettuava il pagamento di € 167,56 (pari a 4 mensilità), regolarizzando la posizione e così veniva riattivato il servizio;
- successivamente, il 30.5.2016, il call center contattava il cliente per proporgli di proseguire l'abbonamento dall'1.6.2016 con il solo pacchetto TV abbonamento; tale offerta veniva accettata con registrazione telefonica del 31.5.2016;
- l'abbonamento quindi proseguiva sino al 18.7.2016, giorno in cui veniva sospeso il servizio, poi cessato il 31.8.2016, per mancato pagamento della fattura del 5.6.2016, relativa ai canoni delle mensilità da maggio a luglio 2016;
- il 22.12.2016 l'utente regolarizzava la posizione contabile, effettuando il pagamento di € 144,00, a saldo e stralcio delle fatture n.354515029 del 5.6.2016 di € 82,35 (canone di maggio, giugno e luglio 2016 + € 2,00 di spese di fatturazione) n.300722227 del 5.1.2017 di € 61,65 che risultava in emissione) per recupero canoni residui e recupero sconti fruiti previsti dall'offerta scaduta.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

Risulta per dichiarazione dell'utente che questi, già cliente SKY, abbia concluso un contratto telefonico in data 20.11.2015 e che abbia provveduto alla restituzione della smart card, una volta resosi conto delle difformità contrattuali rispetto a quelle proposte telefonicamente. E' inoltre acquisita in atti la raccomandata a/r di disdetta/restituzione dell'apparato del 4.4.2016.

Sul punto, occorre far riferimento a quanto stabilito dal Codice del Consumo, novellato dal D.Lgs. n. 21/14 in vigore dal 13.6.2014 in tema dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'art.49 e segg. In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (art. 52), che varia a seconda che il suo dante causa abbia rispettato o meno i prescritti obblighi.

Specificatamente il professionista ai sensi dell'art. 51 cit. deve confermare il contratto concluso telefonicamente su un mezzo durevole fornendo un serie di informazioni (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.); il comma 6 dello stesso articolo, inoltre recita che: *"Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico puo' essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole"*.

Dunque, il contratto concluso per telefono vincola il consumatore solo dopo la sua accettazione per iscritto, circostanza non verificatasi nel caso si specie, tanto che l'utente non solo non manifestava alcun consenso per iscritto ma, accertata la difformità in questione, bloccava il Rid bancario dopo il primo prelievo effettuato dal gestore, restituiva la smart card e manifestava la volontà, se pur non dovuta, di interrompere il rapporto in essere.

E comunque SKY, che non ha fornito in questa sede la controprova di aver ricevuto il contratto sottoscritto dall'utente al fine di confermare la valida conclusione dello stesso non avrebbe dovuto attivare l'abbonamento "SKY TV+Cinema+Sport+Calcio" di cui alla registrazione telefonica del 17.12.2015, circostanza viceversa verificatasi in data 20.11.2015, come espressamente dichiarato dallo stesso gestore.

Pertanto, a mente dell'art.56 del Codice del Consumo, il professionista è tenuto al rimborso di tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore per il periodo intercorrente la data del 20.11.2015 e la data dell'1.6.2016 di attivazione del "pacchetto SKY TV", di cui alla registrazione telefonica del 31.5.2016), con conseguente rimborso della somma complessiva di € 248,00 (€ 39,89 della fattura n.308613467, € 41,89 della fattura n.350363547, € 41,89 della fattura n.350992646, € 41,89 della fattura n.35785128, € 41,89 della fattura n.353020994 ed € 40,55 della fattura n.354515029).

Non è invece accoglibile la domanda di cui alla lettera ii), non risultando dalla disamina delle fatture depositate dal gestore per il periodo oggetto di contestazione alcun addebito per la disattivazione dell'abbonamento in questione, la cui prosecuzione se pur con un pacchetto diverso (pacchetto "SKY TV") veniva accettata dall'utente con registrazione del 31.5.2016.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto della mancata partecipazione del gestore all'udienza fissata per la conciliazione, 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 n.276/13/CONS, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. L. Donati nei confronti della SKY ITALIA XXX, la quale è tenuta alla liquidazione di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per il tentativo obbligatorio di conciliazione.
2. La SKY ITALIA XXX è tenuto al rimborso della somma di € 248,00 nei termini indicati in premessa, oltre al riconoscimento degli interessi legali maturati dalla data del pagamento.
3. La SKY ITALIA XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 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.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Lazio e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo