

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

T. AFIERO /SKY ITALIA xxx

**Registro Corecom n. 21/2014**

### IL DIRIGENTE

VISTA 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*";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24 gennaio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/43/2013, con cui la sig.ra T. Afiero ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Sky Italia xxx (di seguito, per brevità, "Sky");

VISTA la nota del 29 gennaio 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 18 febbraio 2013 con la quale Sky ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTE le note in data 19 e 21 febbraio 2013 con le quali l'istante ha replicato alle memorie difensive del gestore;

PRESO ATTO della nota integrativa depositata dall'utente il 9 luglio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

Con l'istanza di conciliazione, l'utente lamentava l'indebita fatturazione da parte della società Sky per un contratto stipulato per la durata di soli sei mesi al costo una tantum di Euro 29,00, unico importo autorizzato ad essere addebitato sulla propria carta di pagamento. Chiedeva pertanto il risarcimento del danno e l'immediata risoluzione del contratto.

All'udienza fissata il 24.1.2013 per l'esperimento del tentativo di conciliazione Sky non compariva determinandone l'esito negativo.

Con l'istanza di definizione, l'utente lamentava l'addebito sulla propria carta prepagata di canoni per mensilità non dovute in quanto come da stipula telefonica registrata, era stato concordato che alla scadenza della promozione, il contratto si sarebbe dovuto chiudere; quindi il prelievo di ulteriori somme non era stato autorizzato, risultando autorizzato invece il solo addebito di Euro 29,00 quale costo complessivo della promozione; chiedeva pertanto il risarcimento dei danni per la sottrazione dei soldi dal conto, configurandosi come reato penale il prelievo senza autorizzazione, oltre al rimborso delle somme non dovute.

Con memoria tempestivamente depositata, Sky rappresentava la vicenda nei seguenti termini, reiterando la memoria già presentata in sede di procedimento d'urgenza richiesto dall'utente per ottenere l'immediata risoluzione dell'abbonamento il 31.10.2012, procedura conclusa senza adozione di alcun provvedimento:

- l'utente aveva stipulato il 28.9.2011 un abbonamento della durata di dodici mesi - indicando come modalità di pagamento l'addebito su carta di credito - aderendo ad una promozione consistente nell'attribuzione di un voucher in regalo per la visione gratuita di contenuti per i primi sei mesi; i clienti aderenti alla promozione potevano recedere dal contratto allo scadere dei primi sei mesi mediante comunicazione A/R entro il periodo promozionale; l'utente aveva esercitato il recesso in data 14.1.2012, con chiusura del contratto alla scadenza del periodo promozionale (31 marzo 2012).
- il 28.3.2012 l'utente aveva accettato di proseguire l'abbonamento per una durata annuale usufruendo di un'offerta che prevedeva, per i primi sei mesi un canone una tantum di euro 29,00 e per il periodo successivo l'applicazione del prezzo di listino;
- nel mese di giugno 2012 aveva aderito ad altra offerta MGM-SCONTO PROPONENTE 10EX10M che prevedeva uno sconto di Euro 10 sul canone per 10 mesi;

- sulla posizione contrattuale dell'utente erano state pertanto emesse le fatture n. 353038271 di Euro 29,00 del 1.4.2012 relativa al periodo semestrale di promozione e la fattura n.359724070 di Euro 21,90 relativa al canone di ottobre 2012 scontato per effetto della promozione sopra citata;
- il 18.10.2012 la cliente aveva reclamato via fax chiedendo la chiusura dell'abbonamento che a suo dire doveva avvenire al termine del periodo promozionale; il contratto era stato comunque concluso in accoglimento della volontà dell'utente, pur in mancanza di una valida comunicazione di recesso e comunque la società si sarebbe attivata al solo fine di comporre bonariamente la controversia mediante restituzione dell'importo richiesto, seppure dovuto.

Con nota del 19.2.2013 l'istante replicava alle affermazioni del gestore, precisando che il contratto del 28.9.2011 era risolto per effetto della formale disdetta esercitata il 14.1.2012; confermava che in data 31.3.2012 stipulava mediante registrazione telefonica un nuovo contratto che al termine della promozione dei sei mesi offerti promozionalmente al costo di Euro 29,00, si sarebbe concluso automaticamente; che durante il periodo promozionale aveva fatto sottoscrivere un contratto ad una conoscente e le era stata riconosciuta un'offerta di cui di fatto non aveva usufruito per impossibilità di scegliere le modalità di visione dei contenuti offerti; che si era accorta di avere un regolare contratto con Sky al costo mensile di Euro 21,90 solo a seguito del prelievo riscontrato sul conto e dai messaggi inviati sul decoder dai quali si evinceva anche l'applicazione di uno sconto del 10%; insisteva di non aver mai autorizzato ulteriori pagamenti se non quello dei 29,00 euro iniziali, ipotizzando un illecito uso delle proprie coordinate bancarie, passibile di denuncia penale; ammetteva di aver ricevuto un assegno *"con l'importo corrispondente a quello prelevato senza autorizzazione"* ma di non averlo incassato in quanto pendente un contenzioso e che tale importo doveva essere restituito con gli interessi legali.

Con integrazione sempre in replica del 21.3.2013, lamentava la ricezione di una fattura del 5.3.2013 ( di cui non depositava copia, né indicava l'importo) reiterando le doglianze circa l'illecito prelievo della somma contestata e contestando alla Società la richiesta di restituzione degli apparati presso un centro autorizzato diffidandola da ogni altra comunicazione in pendenza di un procedimento di definizione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

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

La nota e i documenti trasmessi dall'utente il 9.7.2013, sono irricevibili in quanto trasmessi oltre i termini per la produzione di memorie e repliche previsti dall'art.16 del regolamento ed assegnati alle parti con lettera di avvio del procedimento.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Viene pertanto dichiarata inammissibile la domanda di risarcimento dei danni avanzata dall'utente, la quale, nonostante l'apposita richiesta istruttoria contenuta nella lettera di avvio del procedimento di precisare natura e portata del disagio subito e la preannunciata l'inammissibilità di ogni richiesta di tipo risarcitorio, ha reiterato anche in fase di replica la richiesta di risarcimento di tutti i danni patiti in conseguenza dell'asserito comportamento penalmente rilevante del gestore, consistente nell'illecito utilizzo dei propri estremi di pagamento.

Altresì è inammissibile perché estranea alla cognizione dell'organo adito ogni domanda volta alla valutazione di liceità del comportamento del gestore, devolvibile nelle sedi penali competenti.

Per quel che attiene alle valutazioni formulabili in tale sede, ammessa dall'utente la fornitura dei propri estremi di pagamento e l'autorizzazione al prelievo unicamente per l'importo iniziale di Euro 29,00, la questione dell'impiego di tali dati viene coerentemente interpretata come legata alla legittima o meno esecuzione del contratto, così come stipulato tra le parti, di cui in seguito.

Non è ammissibile altresì ogni contestazione e domanda relativa alla restituzione degli apparati, in quanto non oggetto del tentativo di conciliazione ex art. 14, comma 1, Regolamento e pertanto posta in violazione del principio di obbligatorietà del tentativo medesimo.

In ragione di quanto dichiarato e dell'applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, sulla base della documentazione prodotta, la domanda oggetto di esame è limitata alla condanna al rimborso della somma contestata, previo accertamento della legittimità o meno del comportamento del gestore nell'esecuzione del contratto.

## **2.2. Nel merito.**

### **2.2.1. Sulla durata del contratto e sull'addebito di canone non dovuto**

Dalla documentazione in atti e dalla ricostruzione fornita dalle parti, emerge che l'utente ha stipulato due contratti con Sky, usufruendo di due distinte promozioni, per periodi distinti, benché senza soluzione di continuità.

Sulle vicende legate al contratto del 28.9.2011, di cui il gestore fornisce copia sottoscritta, non vi sono contestazioni essendosi chiuso alla scadenza del periodo promozionale prevista al 31.3.2012, giusta disdetta dell'utente.

La controversia verte invece sulle caratteristiche e modalità di esecuzione del contratto del 28.3.2012 che l'utente asserisce essere stato stipulato mediante registrazione telefonica e del quale il gestore si limita a chiarire che fosse di durata annuale di cui i primi sei mesi in offerta a 29,00 Euro, con successiva prosecuzione a prezzo di listino.

La contestazione dell'utente si incentra invece su una durata del contratto limitata ai sei mesi, ovvero la durata della promozione, con cessazione del rapporto contrattuale alla scadenza della medesima senza alcuna attività ulteriore da parte del cliente; pertanto, il prelievo del canone successivo a detta scadenza (ottobre 2012) risulta indebito.

Prima di entrare nel merito della contestazione, occorre evidenziare che Sky non ha prodotto, seppure richiesto con la lettera di avvio, la prova della registrazione telefonica del contratto oggetto di contestazione, nè copia cartacea sottoscritta; vi è in atti solo la lettera cd. "di benvenuto" o di conferma della stipula del 28.3.2012, peraltro prodotta dall'utente, che non

risponde in alcun modo ai contenuti minimi degli oneri informativi cui gli operatori devono adempiere in tema di “contratti a distanza” previsti dal Codice del Consumo e dalla regolamentazione Agcom.

Ciò premesso, si richiamano in materia: 1) la Delibera 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) la Delibera n.79/09/CSP “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”, secondo la quale “*Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi*” (art. 3 - responsabilità degli operatori) e “*Gli operatori assicurano, nell’effettuazione di contatti outbound, il rispetto delle disposizioni di cui all’art. 4 della presente direttiva. 2. 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 dei contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS*”(art. 8 - Contatti outbound e contatti a scopo contrattuale); 3) la Delibera 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*”.

Nel caso in esame, in mancanza di diversi elementi probatori, non forniti dall’operatore, gli atti dell’istruttoria procedimentale portano a ritenere che l’utente avesse accettato una nuova proposta di abbonamento al costo promozionale di Euro 29,00 per complessivi sei mesi, corrisposto in unica soluzione, e che il contratto si sarebbe chiuso al termine di scadenza semestrale pattuito.

Non appena verificato a seguito del prelievo effettuato sul conto, che l’operatore continuava a fatturare un contratto ritenuto concluso e che dalle comunicazioni sul decoder emergeva l’esistenza di un contratto a canone scontato del 10% ( anche di tale nuova scontistica applicata non è stato dato alcun riscontro probatorio dal gestore a dimostrazione dell’esistenza del contratto), l’utente tempestivamente provvedeva a reclamare via fax, chiedendo l’immediata risoluzione contrattuale.

Deve dunque affermarsi che Sky non ha adempiuto all’onere di dimostrare la completezza delle informazioni commerciali fornite dall’operatore del *call center* all’utente – in tema di durata/rinnovo contrattuale- ai sensi del predetto art. 8 della Delibera n.79/09/CSP, né ha provato di aver ottemperato agli obblighi previsti dall’articolo 2 dell’allegato A alla delibera n. 664/06/CONS e, di contro, che l’utente ha diritto al rimborso della somma di Euro 21,90, quale importo indebitamente fatturato.

Si deve d’altro canto rilevare il comportamento collaborativo del gestore che già in sede di procedimento d’urgenza ha manifestato la disponibilità a chiudere la posizione contrattuale e contabile dell’utente mediante rimborso a suo favore e che in data 23.11.2012, prima dello svolgimento dell’udienza di conciliazione, ha inviato materialmente all’utente l’assegno con

l'importo contestato e le indicazioni per la restituzione delle apparecchiature a chiusura del contratto. La circostanza è confermata dall'utente che afferma di non aver incassato l'assegno, neanche a parziale soddisfo della pretesa creditoria, (posto che la nota di trasmissione in questione, in nessun modo è riconducibile ad una proposta transattiva).

La correlata domanda, pertanto, di corresponsione degli interessi legali a far data del pagamento, può essere accolta soltanto con decorrenza limitata, ovvero dalla data di scadenza della fattura ( del pagamento l'utente non ha fornito prova, seppure richiesto) fino alla data della comunicazione sopra detta del 23.11.2012, non potendosi legittimamente porre a carico del gestore l'onere economico derivante unicamente da un volontario rifiuto al pagamento da parte del ceditore.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, dell'esito della controversia nonché della mancata comparizione dell'operatore al tentativo – obbligatorio- di conciliazione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla Sig. T. Afiero nei confronti dell'operatore Sky sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 50,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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 Euro 500,00;

## **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra T. Afiero in data 24 gennaio 2013.

La società Sky Italia xxx è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 21,90 ( ventuno/90) a titolo di rimborso per canone non dovuto, oltre interessi legali nella misura di cui in motivazione, a decorrere dalla data del pagamento;
- b) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma 09/10/2014

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio

Fto