

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/260988/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX - Sky Italia
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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXX , del 26/03/2020 acquisita con protocollo N. 0134983 del 26/03/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La Sig.ra XXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Sky Italia srl in relazione al codice cliente XXXXXXXX l’errata fatturazione e la mancata lavorazione della disdetta. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato quanto segue: 1) cliente da moltissimi anni in data 14/05/2019 inviava disdetta dal contratto con raccomandata A/R; 2) Sky dava parziale seguito alla disdetta, lasciando in essere il pacchetto Sky-TV intrattenimento; 3) lamentava più volte tale disservizio al servizio clienti Sky dedicato; 4) la società Sky noncurante della richiesta di disdetta, continuava ad emettere fatture ed in data 28/06/2019 prelevava dal c/c bancario l’importo di euro 80,00; 5) in data 30/07/2019, inviava un reclamo a mezzo raccomandata a/r; 6) nel perdurare dei disservizi, inviava nuovamente disdetta dal contratto con raccomandata a/r; In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue: 1) di dare corso alla disdetta del contratto; 2) il rimborso della somma di euro 80,00 prelevata dal proprio c/c bancario; 3) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 4) l’indennizzo per i disservizi subiti; 5) la sospensione e/o annullamento delle eventuali azioni di recupero credito.

La società Sky Italia srl, di seguito Sky, società e/o operatore pay-tv, ha depositato nei termini la memoria con l’allegata documentazione, nella quale ha evidenziato quanto segue. La sig. ra XXXXXXXX, già cliente Sky dal 2012, in data 14 maggio 2019 ha chiesto la disdetta dell’abbonamento n. XXXXXXXX per la naturale scadenza del 30 giugno 2019. In data 01 giugno 2019, quindi Sky ha emesso la fattura n. 604791140 di euro 80,00, relativa al canone di abbonamento per il periodo dal 1 giugno 2019 al 30 giugno 2019, dovuto e pagato dall’istante. A tal proposito, si comunica che l’utente in data 05 giugno 2019, ha accettato telefonicamente e come da registrazione vocale depositata in atti, di proseguire l’abbonamento Sky con la composizione dei pacchetti SkyTv + Famiglia al costo annuale ripartito su base mensile, di euro 27,00. Pertanto, in data 01 luglio 2019 è stata emessa la fattura n. 605648410 di euro 38,88 relativa al canone di abbonamento per il periodo dal 07 giugno 2019 al 31 luglio 2019, applicando il canone previsto dall’offerta accettata dall’istante.

Contestualmente in data 01 luglio 2019 veniva emessa la nota di credito n.605647952 di euro 64,00, relativa

al canone di abbonamento per il periodo dal 7 giugno 2019 al 30 giugno 2019, già pagato dalla cliente. A seguito di tale operazione si è quindi generato un credito a favore dell'utente di euro 25,12. Nella successiva data del 21 agosto 2019 l'utente, avvalendosi del Decreto Bersani, ha chiesto nuovamente la disdetta dell'abbonamento n. XXXXXXXX che la società ha registrato per il 22 settembre 2019, offrendo la visione gratuita del solo pacchetto Sky TV fino alla data del 29 ottobre 2019. In data 02 ottobre 2019 Assoutenti, per conto dell'utente, ha inviato un reclamo, contestando la mancata gestione della disdetta inviata dalla signora XXXXXXXX nel mese di maggio 2019 e chiedendo nel contempo, il rimborso della somma di euro 80,00, addebitata nel mese di giugno 2019 sul conto corrente della cliente. Nella successiva data del 03 ottobre 2019, a mezzo pec, la scrivente società ha tempestivamente fornito un riscontro all'associazione, confermando in via bonaria e senza riconoscimento alcuno, la chiusura dell'abbonamento rendendosi, altresì, disponibile a stornare le fatture emesse nel mese di agosto e settembre 2019 ed al rimborso dell'importo di € 25,12; a tal proposito Sky invitava l'associazione a fornire le coordinate bancarie della sua assistita. Nella successiva data del 01 novembre 2019 pertanto è stata emessa la nota di credito n. 609399251 di euro 40,01 attestante lo storno effettuato ma, non avendo ricevuto riscontro alla comunicazione inviata, non è stato possibile procedere subito al rimborso dell'importo di € 25,12. Infatti, si è provveduto ad emettere successivamente un assegno di traenza di euro 25,12, intestato all'istante che è stato inviato in data 5 febbraio 2020. Si evidenzia che, nel corso del procedimento di definizione, la scrivente società si è messa in contatto con il delegato dell'utente, Assoutenti, al fine di avere conferma della ricezione dell'assegno di traenza, rendendosi nuovamente disponibile ad evadere il rimborso, qualora non fosse stato incassato, ma non è stato fornito alcun riscontro. A fronte di quanto sopra argomentato Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti dell'istante e pertanto ha chiesto, che non siano accolte le richieste formulate dall'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni di seguito esplicitate. In via preliminare, attesa la dichiarazione resa in memoria da parte della società resistente, suffragata dal deposito in atti del relativo verbal-order è giusto evidenziare quanto segue. Per tale fattispecie di contratto, giova premettere che la vendita a distanza è il contratto per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza quali la vendita per corrispondenza, attraverso latelevisione, per fax, telefono o internet. Nel caso di specie, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione l'articolo 51, comma 6 del Codice del Consumo, come modificato dal d.lgs. 21 febbraio 2014 n.21, rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza". La norma testualmente recita: "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". Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto. Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente. Nel caso in esame, non risulta agli atti depositato alcun contratto firmato tra le parti, pertanto si ritiene che tra l'istante e la società SKY, non sia stato mai perfezionato e quindi sorto alcun vincolo contrattuale a far data dal 07/06/2019, per come invece dichiarato in memoria dalla società. Pertanto ed atteso quanto sopra argomentato, Sky è tenuta in riferimento al codice cliente XXXXXXXX, a stornare a far data dal 07/06/2019, tutte le fatture emesse per "l'abbonamento Sky Tv", in quanto non dovute dall'istante. Nel proseguo ed attesa la disanima della documentazione in atti depositata, e per quanto dichiarato dall'utente in istanza e nel reclamo del 29 luglio 2019 emerge la volontà univoca della sig.ra XXXXXXXX di voler cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore pay-tv. Infatti l'istante ha formulato una prima disdetta di contratto nella data del 14/05/2019, nella successiva data del 29/07/2019 ha formulato un reclamo sollecitando la lavorazione della disdetta richiesta, ed ha inviato nella data del 20/08/2019 un'ulteriore disdetta dal contratto. Risulta altresì in atti, che l'utente ha consegnato a Sky gli apparati in uso. Pertanto ed alla luce di quanto sopra evidenziato, Sky è tenuta alla cessazione del contratto avente codice cliente n. XXXXXXXX, in esenzione spese per l'istante, dalla data del 01/06/2019 considerata la prima disdetta formulata dall'utente con raccomandata a/r n. XXXXXXXXXXXX,

ricevuta da Sky nella data del 20/05/2019. Altresì, è tenuta allo storno della fattura n. 604791140 emessa in data 01/06/2019 con contestuale emissione della nota di credito, ed al rimborso della somma di euro 80,00 che risulta pagata dall'istante, al netto della somma di euro 25,12 se già corrisposta; in accoglimento alle richieste di cui ai punti 1) e 2). In considerazione di quanto sopra trascritto la società Sky, pur non avendo evidenziato in memoria alcuna situazione debitoria in riferimento al codice cliente riferito all'istante e pur non avendo quest'ultimo documentato tale situazione anche se richiesta, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita al codice cliente XXXXXXXX, ed al ritiro a proprie spese dell'eventuale pratica di recupero crediti, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 5). Mentre non può trovare accoglimento alla richiesta di cui al punto 4) l'indennizzo per i disservizi subiti, attesa la genericità della richiesta; l'istante avrebbe dovuto indicare analiticamente i disservizi subiti e nel qual caso anche documentarli. In ultimo viene accolta la richiesta di cui al punto 3) per quanto di seguito evidenziato. Dalla lettura della missiva Sky avente data 03/10/2019 agli atti depositata, si evince chiaramente che l'operatore pay-tv ha dato riscontro al reclamo formulato dall'istante nella data del 02/10/2019, anche se in atti depositato. Mentre non risulta al fascicolo alcun riscontro al reclamo formulato dall'utente nella data del 29/07/2019 trasmesso a mezzo raccomandata a/r n. XXXXXXXXXX nella data del 30/07/2019 e ricevuto dall'operatore pay-tv nella successiva data del 07/08/2019. Pertanto ed atteso quanto sopra, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 2,50 al dì per numero 11 giorni, computati dalla data del 21/09/2019, termine dei 45 giorni indicato nella Carta dei Servizi Sky per dare riscontro al reclamo, alla data della missiva Sky del 03/10/2019, atteso quanto in essa contenuta, per un totale di euro 27,50 (ventisette/50). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) atteso il comportamento assunto dalla società Sky nel presente procedimento.

DETERMINA

- Sky Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2020, è tenuta alla chiusura del contratto avente codice cliente XXXXXXXX, in esenzione spese per l'istante, dalla data del 01/06/2019 con conseguente storno di tutta la fatturazione emesse ed è tenuta alla regolarizzare la posizione contabile/amministrativa riferita all'istante, con onere di ritiro a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti, per come meglio evidenziato nelle premesse. 2. La società Sky Italia srl, è tenuta altresì, a corrispondere all'istante a mezzo bonifico o assegno bancario, nel termine di 60 giorni dalla notifica della presene, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, nonché il rimborso della somma di euro 80,00 (ottanta/00), in riferimento alla fattura n.604791140 del 01/06/2019, al netto della somma di euro 25,12 (venticinque/12), se già corrisposta. Inoltre è tenuta a corrispondere la somma di euro 27,50 (ventisette/50), quale indennizzo per la mancata riposta al reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara