
ATTI 1.21.1 – 2013/3293/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 15

del 23 aprile 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i>
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia Sforzini XXX/Sky Italia s.r.l.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 4 luglio 2013, con cui il sig. XXX Sforzini ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Sky ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 9 luglio 2013 e del 17 settembre 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 10 ottobre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 ottobre 2013;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 4 luglio 2013, il sig. XXX Sforzini ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Sky Italia S.r.l. ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi televisivi a pagamento.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Sforzini, titolare dell'abbonamento Sky con codice cliente n. XXX, nell'istanza di definizione della controversia, nel corso dell'audizione e attraverso la documentazione prodotta a seguito di richiesta di integrazione istruttoria (formulata da questo Co.Re.Com. in data 10 ottobre 2013), ha dichiarato quanto segue:

- in data 3.11.2010 il sig. Sforzini dava disdetta al contratto Sky con codice cliente n. XXX;
- a fronte dei continui addebiti sulla carta di credito dell'utente degli importi relativi all'abbonamento Sky oggetto della disdetta, il sig. Sforzini reiterava la richiesta di cessazione del contratto con raccomandate del 15.03.2012 e 23.01.2013
- atteso che tali comunicazioni, seppur ricevute da Sky, non producevano la cessazione degli addebiti, il sig. Sforzini presentava presso questo Co.Re.Com. istanza di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancata comparizione della parte convenuta.

Nell'istanza di definizione della controversia l'utente, ha formulato le seguenti richieste: riconoscimento dell'intervenuta disdetta del contratto di abbonamento n. XXX, a partire dal 3.11.2010, e conseguente restituzione delle rate di abbonamento Sky pagate dopo la disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente presentata in data 7 agosto 2013 la società Sky precisa quanto segue:

- il sig. Sforzini era titolare di un contratto Tele+ migrato a Sky in data 13 settembre 2003, con codice identificativo n. XXX e con modalità di pagamento di addebito mensile su carta di credito;
- in data 4 novembre 2010, in un punto vendita Sky, il sig. Sforzini ha stipulato un nuovo abbonamento con codice n. XXX, aderendo a una promozione speciale che prevedeva, per i primi 3 mesi, la visione della combinazione scelta (5 generi+Cinema+Sport+Calcio) al costo promozionale di € 29,00/mese anziché € 69,00/mese, e scegliendo come modalità di pagamento l'addebito su carta di credito;

- in data 5 novembre 2010, a fronte della ricezione della comunicazione di recesso dal contratto n. XXX e la stipula del nuovo contratto n. XXX, Sky contattava l'utente concordando l'annullamento del nuovo contratto e la prosecuzione del vecchio abbonamento alle seguenti condizioni: riduzione della combinazione di pacchetti a 2 generi+Cinema, visione del pacchetto scelto al prezzo *complessivo* scontato per i primi tre mesi di € 69,00 e dal quarto mese al prezzo di listino mensile di € 29,00; possibilità di attivare il servizio MySkyHD con pagamento *una tantum* di € 39,00 per l'adeguamento dell'impianto a titolo di canone di attivazione del nuovo servizio aggiuntivo (opzione mai attivata);
- il cliente contesta la riattivazione del vecchio abbonamento ma, per contro, non ha mai contestato la mancata attivazione del nuovo contratto n. XXX, confermando così di avere accettato l'offerta proposta telefonicamente (che prevedeva la riattivazione del vecchio abbonamento e l'annullamento del nuovo contratto sottoscritto presso il punto vendita);
- in data 14 dicembre 2010 risulta che il cliente abbia sottoscritto nuovamente un abbonamento Sky, con nuovo codice cliente n. XXX, scegliendo una combinazione di pacchetti e servizi diversa da quelli attivi per il vecchio abbonamento n. XXX e aderendo a una promozione commerciale che prevedeva la visione della combinazione scelta (3 generi+Cinema+Sport+Calcio) al prezzo promozionale di € 29,00 fino al 22/05/2011 anziché il prezzo di listino di € 60/mese. Per tale contratto, tutt'ora attivo e per il quale il cliente ha richiesto successivamente l'attivazione di ulteriori servizi aggiuntivi (es. Multivision), è stata indicata dal sig. Sforzini come modalità di pagamento l'addebito su *conto corrente bancario*;
- da una verifica effettuata attraverso sistemi informatici risulta che il cliente solo in data 10 aprile 2012, dopo oltre un anno dall'accettazione della riattivazione del vecchio abbonamento n. XXX - periodo durante il quale risulta che il cliente abbia contattato Sky solo in due occasioni, ma per segnalare problemi tecnici - ha contattato il servizio clienti per contestare gli importi corrisposti per tale contratto, chiedendone la chiusura. In tale occasione è stato indicato al cliente di inviare una comunicazione di recesso dall'abbonamento allegando copia del modulo attestante la già avvenuta restituzione dei materiali come da lui sostenuto;
- Sky segnala di essere venuta a conoscenza del fatto che il sig. Sforzini avrebbe inviato in data 16 aprile 2012 e 13 gennaio 2013 la propria richiesta di chiusura dell'abbonamento n. XXX solo con la ricezione dell'istanza di definizione della controversia, non avendo rinvenuto nei propri sistemi informativi di tali comunicazioni.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

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

Nel merito

L'utente lamenta la mancata gestione della disdetta dall'abbonamento Sky n. XXX e richiede il rimborso dei canoni versati indebitamente.

L'operatore esclude la propria responsabilità e richiede il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Sforzini, dichiarando che il cliente avrebbe manifestato la volontà contraria di riattivare l'abbonamento n. XXX di cui aveva precedentemente richiesto la cessazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Dalla documentazione ritualmente depositata dall'utente e acquisita agli atti emerge la prova dell'avvenuta disdetta dell'abbonamento Sky n. XXX (inviata con racc. a/r il 3 novembre 2010 e ricevuta da Sky il 5 novembre 2010), fatto peraltro confermato dallo stesso operatore, e della reiterazione della volontà di recedere dall'abbonamento suddetto espressa in data 15 aprile 2012 (racc. a/r ricevuta da Sky Italia il 16 aprile 2012) e in data 23 gennaio 2013 (con fax inviato al n. 02/7610107, di cui è allegato *report* di esito positivo). Dunque si può affermare che tale volontà sia stata manifestata dal sig. Sforzini nei confronti della parte convenuta a più riprese e in modo non equivoco, a nulla valendo le dichiarazioni della società Sky riguardo all'impossibilità di reperire le comunicazioni dell'aprile 2012 e del marzo 2013 nei propri sistemi informativi.

Del pari, ai fini della decisione sulla responsabilità di Sky per la mancata gestione della disdetta, risultano prive di pregio le affermazioni del gestore in merito alla richiesta di riattivazione dell'abbonamento n. XXX in quanto mancanti di un qualsivoglia riscontro probatorio. Come è noto, nel caso di stipula di contratti a distanza - quale, secondo la ricostruzione di Sky, avrebbe dovuto essere quello concluso per rinnovare l'abbonamento in precedenza disdettato - l'operatore è gravato da precisi oneri informativi che prevedono, fra l'altro, l'invio della copia cartacea del contratto, onde porre l'utente nella condizione di verificare la rispondenza tra quanto concordato telefonicamente e quanto effettivamente attivato dall'operatore. Non vi è alcuna allegazione della parte convenuta (seppure, come è noto, gravata dell'onere probatorio) atta a provare l'adempimento di tali obblighi e dunque idonea a dimostrare la volontà del sig. Sforzini di riattivare il contratto n. XXX e a privare di fondamento le richieste formulate dal medesimo nell'istanza. Né vale in alcun modo a sconfiggere le contestazioni oggetto della controversia in esame la dichiarazione (anche questa, peraltro, non corroborata da alcun elemento probatorio) secondo cui il sig. XXX avrebbe attivato un nuovo abbonamento Sky, tutt'ora in essere, per servizi televisivi a pagamento: tale fatto, anche ove fosse ampiamente dimostrato, nulla aggiungerebbe e nulla toglierebbe alla fondatezza della contestazione dell'utente relativa alla mancata gestione della disdetta del contratto n. XXX. Circostanza, questa, che rimane dunque acclarata, fondando il diritto dell'utente al rimborso dei canoni addebitati sulla carta di credito del medesimo dal 6 dicembre 2010 (atteso che la Carta dei Servizi Sky, in vigore alla della disdetta inviata dal sig. Sforzini, prevede, per l'ipotesi di recesso dal contratto di abbonamento, un preavviso di 30 giorni), come risulta dalla documentazione allegata all'istanza e prodotta a seguito della richiesta istruttoria formulata durante l'udienza di discussione (copia estratti conto della Carta di credito, attestanti gli addebiti di Sky riferiti al periodo 14 dicembre 2010 – 15 gennaio 2013), per complessivi € 765,15.

Spese di procedura

In merito alle spese di procedura, considerato l'esito dell'istruttoria condotta, il comportamento delle parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia (e, in particolare, la mancata partecipazione della parte convenuta alle udienze di conciliazione e di discussione), ai sensi della Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprendivo di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

a definizione della controversia Sforzini /Sky Italia s.r.l., che Sky Italia s.r.l. corrisponda a favore del sig. XXX Sforzini:

- la somma complessiva di importo pari a € 765,15, quale rimborso dei canoni versati dal 14/12/2010 al 15/01/2013 e relativi all'abbonamento Sky n. 4543293, di cui è agli atti formale disdetta ricevuta dall'operatore in data 6 novembre 2010.
- la somma di importo pari a € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre