

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.220
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*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*", Allegato A;

Vista la delibera Agcom n. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", Allegato A;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 5/11;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo “*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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2855);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta di aver subito da parte di Sky Italia X (di seguito Sky) l’attivazione di servizi non richiesti. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- in agosto 2013 aderiva ad un’offerta promozionale – della durata di un mese – per la visione gratuita di un “pacchetto Calcio”, dietro rassicurazione del servizio clienti che l’offerta sarebbe cessata alla scadenza senza modifica del contratto già in essere con l’operatore;
- in seguito si accorgeva dell’avvenuto addebito di canoni di abbonamento di importo maggiore.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- 1) l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 07.02.2014;
- 2) l’indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti;
- 3) il rimborso degli importi non dovuti relativi al pacchetto non richiesto.

## **2. La posizione dell’operatore**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Sky, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte in quanto l'utente, mediante l'adesione telefonica del 27.08.2013, ha aggiunto all'offerta già in essere il pacchetto Calcio "passando ad un costo mensile di abbonamento di €53 oltre al canone per il servizio HD di €5/mese (scontato)". Chiarisce l'operatore che "la promozione accettata prevedeva la gratuità del predetto pacchetto fino al 30.9.2013 e, successivamente a tale data, al costo di listino". Rispetto alla lamentata mancata risposta al reclamo Sky precisa che l'utente "non ha mai contestato il prosieguo dell'abbonamento con il pacchetto Calcio ed il relativo costo se non con e-mail datata 07.02.2014 in risposta" ad una comunicazione precedente inviata dallo stesso operatore all'utente.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda sub 1 può essere accolta in quanto nessun riscontro è stato fornito al reclamo dell'utente. E' opportuno precisare che non appare fondata l'eccezione sollevata dall'operatore in quanto, tramite l'e-mail datata 07.02.2014 versata in atti dall'istante, quest'ultimo ha effettivamente contestato il prosieguo dell'abbonamento con il pacchetto Calcio ed il relativo costo e che, benché la predetta comunicazione sia sprovvista di prova dell'avvenuto invio, lo stesso operatore, in sede di memoria, conferma di averla ricevuta. In mancanza di una risposta al reclamo, Sky è pertanto tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi, da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom all'art. III.5.3 - dal giorno 09.03.2014 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 30 giorni per la risposta previsto dalla Carta Servizi dell'operatore) al giorno 27.05.2014 (data di deposito dell'istanza di definizione), per l'importo complessivo di euro 80,00.
- b) Le domande sub 2 e sub 3, che per completezza si ritiene di trattare congiuntamente, possono trovare parziale accoglimento. Nel caso in esame l'utente dichiara di aver aderito all'offerta *de qua* nella consapevolezza che essa consisteva unicamente nella "visione gratuita per un mese del pacchetto calcio, come premio per essere un cliente affezionato" e che, decorso tale termine, il pacchetto sarebbe stato disattivato automaticamente senza necessità di disdetta e senza costi aggiuntivi. Al riguardo, si ritiene che l'informativa resa all'istante in sede di *verbal ordering*, a cui fa riferimento la memoria prodotta da Sky, sia sufficientemente chiara laddove la stessa,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

contenuta in diversi fonogrammi, precisa quali erano le condizioni della promozione (“al termine della promozione il pacchetto Calcio verrà fatturato al prezzo di listino”), l’entità e la durata dello sconto (“pari al 100 % del pacchetto Calcio fino al 30 settembre”) e l’esatto ammontare dei corrispettivi, oggetto di imputazione (“euro 58,00 al mese in base al nuovo listino”). A ciò si aggiunga che l’utente viene informato della facoltà di opporsi mediante l’esercizio della facoltà di recesso, che egli peraltro manifesta a fine gennaio 2014, non appena ha contezza degli avvenuti addebiti. Tuttavia, nonostante quanto rilevato in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, preme evidenziare che la *res controversa* non attiene alla fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale, ma all’applicazione di un profilo tariffario non richiesto. Sotto questo profilo il quadro normativo, ed in particolare la delibera Agcom 664/06/CONS (contenente disposizioni a tutela dell’utente in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza), nonché i principi di certezza giuridica e di affidamento contrattuale, prevedono a salvaguardia dell’effettiva conclusione del contratto, l’acquisizione del consenso informato del titolare dell’utenza mediante la registrazione integrale della conversazione telefonica ed il successivo invio al recapito dell’utente di uno specifico modulo di conferma contenente tutte le informazioni previste dalla legge, inclusa la facoltà di recesso. Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie, non è emerso un completo tracciamento della volontà espressa dall’utente, atteso che Sky non ha prodotto copia del suddetto modulo di conferma o comunque della conferma scritta del contratto concluso a distanza prevista dall’art. 2 della delibera 664/06/CONS, la cui prova, secondo quanto disposto dall’art. 6 della medesima delibera, incombe sull’operatore. Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, il contratto per la fornitura del pacchetto Calcio non può dirsi validamente concluso. In conformità a quanto disposto dall’art. 7, comma 5 della delibera Agcom 179/03/CSP ed in linea con il consolidato orientamento di codesto Corecom (si veda *ex multis* la delibera 5/11), a fronte della fatturazione di importi inerenti ad un servizio non richiesto, merita accoglimento la richiesta di rimborso sub 3 con riferimento, nel caso di specie, agli importi fatturati per il pacchetto Calcio a partire dalla fattura nr. 508794955 del 05.10.2013, avente periodo di riferimento 01.10.2013/31.10.2013, sino alla chiusura del contratto. In riferimento alla domanda di indennizzo deve invece considerarsi che l’istante ha di fatto beneficiato del servizio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

reso da Sky e che l'attivazione del pacchetto Calcio non ha causato alcun pregiudizio tale da giustificare un ristoro indennitario. Si ritiene quindi equo non accogliere la domanda sub 2 sul presupposto che il disagio dell'utente appare sufficientemente ristorato tramite il precitato rimborso.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Sky Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Sky Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
  - II. gli importi fatturati per il pacchetto Calcio a partire dalla fattura nr. 508794955 del 05.10.2013 sino alla chiusura del contratto.
3. La società Sky Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)