

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.678
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / SKY ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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 n. 9/III/08;

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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 524/16/CONS;

Viste le sentenze Cass. n. 5240/2004 e Cass. n. 14605/2004;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1028);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la trasparenza contrattuale, l'attivazione di prodotti/servizi non richiesti e una fatturazione non giustificata, relativamente ai servizi erogati da parte della società Sky Italia X (di seguito Sky).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- che in data 31.05.2013 comunicava disdetta al contratto stipulato in data 20.06.2011, senza alcuna contestazione fra le parti;
- che riscontrava da gennaio 2015 che l'operatore addebitava su carta di credito servizi che non erano stati richiesti e che non erano erogati, non avendo l'istante più rapporti contrattuali con Sky;
- aggiunge che nonostante la richiesta di chiarimenti presentata al call center e due raccomandate, con cui veniva richiesto anche il rimborso delle somme prelevate, non è stata fornita alcuna spiegazione in merito.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) la chiusura senza spese dell'ipotetico contratto;
- b) l'indennizzo per applicazione di un contratto non richiesto;
- c) l'indennizzo per pratica commerciale scorretta;
- d) il rimborso di tutto quanto pagato oltre la cifra pattuita sino ad oggi pari ad Euro 2.318,00;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- f) l'indennizzo per spese di procedura;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

- g) l'indennizzo per i disagi e danni subiti, a causa del comportamento scorretto ai sensi della normativa a tutela del consumatore.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore conferma che il contratto n. XXX373 intestato all'istante è cessato in data 01.07.2013 e sostiene di aver ricevuto in data 06.06.2012 e 11.09.2012, richiesta telefonica di pagamento online di fatture insolute per il tramite della carta di credito dell'istante, al fine di attivare il servizio sospeso di due abbonamenti intestati ad altra persona. In entrambi i casi è stato indicato il nominativo dell'istante e chiesto che la stessa carta fosse utilizzata quale modalità di pagamento per i canoni futuri dei due abbonamenti.

Aggiunge che in data 24.12.2014 la carta di credito n. XXX377 è stata allineata automaticamente da circuito e sostituita con carta di credito n. XXX890 pertanto gli addebiti a cui fa riferimento l'istante sono riconducibili sempre ai suddetti abbonamenti.

Rileva quindi di aver agito correttamente e che la scrivente non può essere qualificato come operatore di comunicazione elettronica né assoggettato alla relativa disciplina settoriale.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare viene rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata da Sky relativa alla propria qualificazione come operatore di comunicazione elettronica e di assoggettamento alla disciplina di settore, riportando, qualora fosse necessario, il testo delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), in cui relativamente ai principi e criteri generali si stabilisce che nella definizione di operatore, rientrano tutte le società autorizzate a fornire servizi di comunicazione elettronica, ivi compresi i servizi televisivi a pagamento, reti o risorse correlate (risorsa correlata è, per esempio, un accesso condizionato a certi servizi o una guida elettronica ai programmi). Le controversie tra Sky ed i propri abbonati rientrano nell'applicazione del Regolamento, anche in virtù della espressa previsione dell'articolo 3, della delibera dell'Autorità n. 334/03/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

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

A. La domanda a) relativa alla chiusura senza spese dell'ipotetico contratto è da rigettare. Non è accoglibile la richiesta in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, comma 4 del Regolamento e dalla del. Agcom n. 173/07/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o non *facere*.

B. La domanda b) relativa all'indennizzo per applicazione di un contratto non richiesto e la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta sono trattate congiuntamente e da rigettare. Dalle evidenze probatorie non emerge che l'operatore abbia attivato un nuovo contratto, non richiesto, all'istante, bensì che abbia utilizzato la sua carta di credito per prelevare il quantum relativo ad altri due contratti. Per tale motivo non possono essere riconosciuti indennizzi a fronte di un servizio a tutti gli effetti non attivato.

C. La domanda d) relativa al rimborso di tutto quanto pagato oltre la cifra pattuita sino ad oggi pari ad Euro 2.318,00, è da accogliere. L'utente lamenta che il prelievo automatico degli addebiti non autorizzati su Carta di Credito sia direttamente imputabile all'operatore e che, pertanto, questi debba corrispondere all'utente il rimborso di quanto prelevato e un indennizzo conseguente a tale inadempimento contrattuale.

È possibile affermare che tra le parti – nel periodo 2011 / 2013 – era in corso un contratto di abbonamento ed è pacifico tra le parti, che nel mese di luglio 2013 l'utente recedesse dal contratto.

L'operatore afferma poi che, nel 2015, telefonicamente, senza identificare alcun soggetto, è stata data la stessa carta di credito per pagare insoluti relativi a due abbonamenti di cui l'istante non era titolare, e indicata altresì come modalità per i successivi pagamenti.

Si rileva la grave omissione probatoria del gestore, che non produce né la telefonata, né l'offerta, né il contratto, e quindi non può ritenersi raggiunta la prova di quanto asserito da Sky relativamente all'esistenza e al contenuto di tali nuovi contratti.

Inoltre si evidenzia che nonostante i reiterati reclami da parte dell'istante, l'operatore non ha mai risposto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

Si ritiene opportuno ricorrere in questa sede al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico" (Cass. n. 5240/2004; ex plurimis Cass. n. 14605/2004).

Pertanto ai fini della decisione si deve tener conto di alcuni eventi salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, eventi riconducibili essenzialmente alla mancata informativa specifica all'utente e mancata prova degli accertamenti svolti da parte del gestore.

Risulta quindi accoglibile la richiesta di rimborso della somma di Euro 2.318,00 posto che tale richiesta non è stata puntualmente confutata da Sky nel corso del procedimento di definizione.

D. La domanda e) relativa all' indennizzo per mancata risposta ai reclami è da accogliere. Posto che l'istante ha inviato formale reclamo documentato in data 22.02.2016, e che Sky non ha provato di aver dato riscontro, oltre a non aver partecipato all'udienza di conciliazione e neppure di definizione. In virtù del disposto dell'art. 11 comma 1 della delibera Agcom n. 73/11/CONS si reputa che, nel caso in esame l'utente abbia diritto all'indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, per oltre 300 giorni di attesa, già scomputati dei 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, computati quindi dalla data del 07.04.2016 e fino alla data del 23.03.2017 (presentazione della memoria dell'operatore), in quanto in udienza di conciliazione non è stato possibile approfondire la vicenda per assenza dell'operatore.

E. La domanda f) relativa all' richieste di spese di procedura è da accogliere. Per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto del comportamento della parte istante e della partecipazione ad entrambe le udienze, si liquida l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)

F. La domanda g) relativa all'indennizzo per i disagi e danni subiti è da rigettare. La richiesta dell'istante di liquidazione degli indennizzi previsti dalla normativa di settore non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate dall'istante attengono alla fatturazione emessa dall'operatore e, pertanto, l'oggetto delle medesime può determinare, in caso di accoglimento dell'istanza, una pronuncia sul richiesto storno e/o rimborso, non già di liquidazione di indennizzi per non meglio precisati disagi e disservizi. (ex multis delibera Agcom n. 524/16/CONS).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente/accoglie 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, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 2.318,00 (duemilatrecentodiciotto/00) a titolo di restituzione di somme indebitamente prelevate sulla carta di credito dell'istane, come da motivazione di cui al capo C);
  - II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, come da motivazioni di cui al capo D) (giorni 300 dal 07.04.2016 al 23.03.2017).
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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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 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.

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

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [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)