



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

DELIBERA N.132/16/CIR

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CANDIDO xxxxxx/SKY ITALIA xxxx.  
(GU14/4158/2015)

## L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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.223112/CONS, del 27 aprile 2012, recante *„Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità“*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *„Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti“* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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");

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *„Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni-CORECOM“*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008", sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la

4



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare l'articolo 12, "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione del 11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. Candido, del 29 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (addebito somme relative a contratto non sottoscritto; mancata risposta ai reclami; addebito penali/mancata lavorazione del recesso) nei confronti della Società indicata in epigrafe.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. di avere stipulato, in data 9 giugno 2011, un contratto di abbonamento Sky Italia xxx. della durata iniziale di 12 mesi (pacchetto "Intrattenimento-Bambini-Cinema") (il cui cod. cliente è il seguente:13370780);

b. di avere ricevuto, nel mese di febbraio 2012, una comunicazione da Poste Italiane, concernente l'attivazione del servizio di domiciliazione pagamenti sul proprio conto corrente in relazione ad un contratto Sky Italia xxx non corrispondente a quello sottoscritto dall'istante;

c. di avere inoltrato un reclamo all'operatore in data 28 febbraio 2012, nel quale l'utente contestava l'accaduto, dichiarandosi estraneo al contratto suddetto, e chiedeva il rimborso della somma di € 32,74, indebitamente prelevata dal proprio conto corrente postale;

d. conseguentemente, di avere richiesto all'ufficio postale del proprio luogo di residenza, il blocco del servizio di domiciliazione di tutti i pagamenti, al fine di evitare addebiti non dovuti da parte di Sky Italia xxx.;

e. di avere ripetutamente, ma inutilmente, segnalato all'operatore la particolarità del problema occorsogli e di avere, infine, sporto una denuncia-querela presso la Stazione dei Carabinieri di Riace, riferendo gli illeciti contrattuali posti in essere da Sky Italia xxxx. e disconoscendo due contratti di abbonamento relativi a servizi Sky Italia xxx e relative fatture, perché dal medesimo, non sottoscritti;

f. a distanza di oltre due anni dal primo reclamo, l'importo di € 32,74, indebitamente prelevato, gli veniva alla fine rimborsato;

g. il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente nei riguardi di Sky Italia xxx., con istanza del 2 dicembre 2014, non veniva esperito per mancata adesione dell'operatore all'udienza fissata presso il CORECOM Calabria per il giorno 22 dicembre 2014, come si evince dal verbale di mancata conciliazione, agli atti;

h. la società convenuta inviava, in data 24 novembre 2014, all'odierno utente una richiesta di regolarizzazione del contratto (il cui cod. cliente è il seguente:133xxxxx) ed una richiesta di pagamento dell'importo di € 294,42 (di cui, € 70,55 per pagamento fattura n. 653xxxx del 5/5/2014; € 169,90 per addebito penali di mancata restituzione apparati ed € 53,97 a titolo di spese per recupero del credito);

i. l'istante, mediante PEC del 5/5/2014, contestava in toto la richiesta suddetta, allegando gli estremi di pagamento della fattura emessa in data 5/3/2014 e manifestando la volontà di recedere dal contratto in essere, con restituzione del decoder tramite tecnico Sky Italia S.r.l..

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

i. lo storno della somma di € 294,42 ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;

ii. la liquidazione di un indennizzo di € 600,00 per mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso delle spese di procedura, liquidate in ragione del comportamento emissivo dell'operatore, che non ha partecipato all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, di non aver ricevuto il formulario UG e la relativa comunicazione di fissazione udienza e che, per tale ragione, non ha potuto partecipare al tentativo obbligatorio di conciliazione fissato presso il CORECOM Calabria.

Nel merito, la resistente confuta la ricostruzione degli eventi fatta dall'istante, precisando quanto di seguito. In relazione al contratto di abbonamento con cod. cliente n. 13370780 risulta stipulato un contratto a nome dell'odierno istante in data 7 giugno 2011 (pacchetto "Intrattenimento-Bambini-Cinema", al prezzo di € 29,00 al mese). Il contratto risulta essere stato immediatamente attivato. L'operatore rileva che, in seguito, in assenza di alcuna comunicazione preventiva, l'utente ha sospeso i pagamenti, lasciando insoluta la fattura n. 653xxxx del 5/5/2014 (relativa ai canoni di abbonamento dei mesi di maggio/giugno 2014) e non ha provveduto alla restituzione degli apparati in suo possesso, di proprietà di Sky Italia xxx. Per tale ragione l'utente risulta debitore verso la società convenuta del complessivo importo di € 240,45.

In relazione ai contratti di abbonamento con cod. cliente n. 13917976 e n. 140xxxxx, l'operatore sostiene che il sig. Candido abbia sottoscritto entrambi i suddetti contratti di abbonamento, rispettivamente, in data 29 dicembre 2011 e 26 febbraio 2012, indicando quale modalità di pagamento l'addebito sul proprio conto corrente postale. Nel primo degli anzidetti contratti risulta indicato, quale indirizzo di ubicazione del servizio, un appartamento in Brindisi.

Ne è seguita, come concordemente sostenuto anche dall'istante, una missiva del 28 febbraio 2012, nella quale l'utente dichiarava di disconoscere il contratto 139xxxx e chiedeva all'operatore il rimborso della somma di € 32,74, indebitamente prelevata dal proprio conto corrente.

In pari data, l'istante ha comunicato telefonicamente al servizio clienti Sky Italia xxxx. di disconoscere anche il secondo contratto con codice cliente n. 1400xxxx. In quella occasione, l'operatore assicurava al cliente che avrebbe provveduto immediatamente ad annullare il contratto in questione e che, prima di provvedere alla restituzione della somma richiesta, di euro 32,74, l'utente avrebbe dovuto sporgere denuncia-querela contro ignoti. Avuta notizia della denuncia da parte dell'utente, Sky Italia xxx. ha provveduto al rimborso della somma contestata.

Quanto alle richieste di storno/indennizzo avanzate da parte istante con l'odierna domanda di definizione, l'operatore insiste per il rigetto integrale, assumendone l'infondatezza.

In primo luogo, respinge la richiesta di storno della fattura insoluta, in quanto relativa a servizi effettivamente usufruiti e riferentesi all'unico contratto non disconosciuto dal cliente.

Respinge la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, evidenziando di avere sempre risposto ai reclami dell'utente per il tramite del proprio servizio clienti, e di avere riscontrato il reclamo scritto dell'istante, mediante invio allo stesso dell'assegno di € 32,74.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In ordine alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, rileva come le procedure promosse dinanzi ai CORECOM siano assolutamente gratuite e non necessitino di patrocinio legale.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che l'eccezione sollevata dalla convenuta in relazione alla mancata ricezione del formulario UG ed alla mancata partecipazione al tentativo di conciliazione non riveste alcun pregio, risolvendosi in una mera eccezione "di stile", peraltro non provata.

Dall'esame degli atti acquisiti al procedimento, risulta che l'avviso di convocazione è stato trasmesso dal CORECOM Calabria, come di consueto, per posta elettronica alle parti, in data 4 dicembre 2014, con contestuale fissazione dell'udienza al successivo 22 dicembre 2014. Non avendo, l'operatore Sky Italia xxx., comunicato la volontà di partecipare alla procedura conciliativa nei termini di cui all'art. 8, comma 3 del Regolamento, è stato redatto verbale di mancata conciliazione, come previsto dal vigente Regolamento di procedura.

Nel merito, stando alla ricostruzione fattuale sopra delineata, le domande dell'istante possono essere accolte per le ragioni che seguono. Premesso che, per come risulta dagli atti e dalle concordi dichiarazioni delle parti, l'unico contratto validamente sottoscritto dal ricorrente, e da questi non disconosciuto, è quello riportante il codice cliente n. 13370780, ne deriva l'illegittimità di qualsiasi addebito per servizi afferenti ai contratti non sottoscritti dal ricorrente ed, altresì, l'indebita attivazione del servizio di domiciliazione postale, non autorizzato dal titolare del conto corrente medesimo.

Si dà atto che il rimborso della somma di € 32,74, indebitamente prelevata dal conto corrente dell'istante, è stato disposto a distanza di circa due anni dal reclamo del 28 febbraio 2012 (e, precisamente, alla data del 7 febbraio 2014), e ciò, in assenza di alcuna valida giustificazione al riguardo.

Non risulta a questa istruttoria che la società convenuta si sia prodigata per risolvere, con solerzia ed efficacia, i problemi segnalati dall'odierno istante, come reso evidente dai fatti su riferiti. Al riguardo, gli artt. 8 e II della delibera Agcom n. 179/03/CSP onerano gli operatori di telecomunicazioni ad indicare nelle proprie carte dei servizi termini non superiori a 45 giorni per dare risposta ai reclami dei clienti ed, in particolare, l'articolo 8 della delibera medesima obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità di tali reclami, dovendo essi fornire la prova che le segnalazioni, anche telefoniche, dei clienti, sono state gestite nei termini ed adeguatamente riscontrate. Nel caso al nostro esame, l'articolo 8 della Carta dei servizi Sky Italia xxx. impegna



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'operatore a gestire i reclami degli abbonati, inoltrati telefonicamente al centro assistenza clienti oppure mediante raccomandata a/r, entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi, impegnandosi, altresì, a fornire adeguato riscontro scritto ai reclami medesimi. Di tali adempimenti, la convenuta non fornisce prova a questo ufficio. Per il che, sussistono valide ragioni per accogliere la richiesta dell'istante, calcolando un periodo di disservizio decorrente dal 28 febbraio 2012 (data del primo reclamo scritto) al 29 gennaio 2015 (data del deposito dell'istanza di definizione della controversia) e riconoscendo al medesimo, a titolo di indennizzo da mancata risposta ai reclami, l'importo massimo stabilito dall'articolo 11 del Regolamento – allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, ovvero la somma di € 300,00 (trecento/OD).

La richiesta di storno della somma di € 294,42 viene accolta, parzialmente, nei termini seguenti: premesso che, per come risulta dagli atti, l'istante, mediante PEC del 5/5/2014 ha contestato la fattura n. 653xxxx del 5/5/2014, contenente canoni per i mesi di maggio/giugno 2014, dichiarando, contestualmente, di voler recedere dal contratto in essere ed impegnandosi alla restituzione del decoder mediante consegna ad un tecnico Sky Italia xxxx; dato atto che l'operatore ha attivato la procedura di recupero del credito senza aver preventivamente gestito, né riscontrato la contestazione medesima e, pertanto, ignorando la volontà di disdetta del cliente e l'impegno, da questi manifestato, di restituire il decoder mediante consegna ad un tecnico Sky Italia xxxx; ciò posto, si stabilisce che l'odierno istante corrisponda all'operatore unicamente la somma che si ritiene dovuta,

ovvero l'importo di € 39,00, a titolo di pagamento del canone di abbonamento per il mese di maggio 2014. Infatti, si ribadisce che, per come risulta in atti, l'istante ha formalizzato la richiesta di recesso dal contratto di che trattasi in data 5 maggio 2014. Orbene, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007, gli operatori devono riconoscere agli utenti il diritto di recedere liberamente dai contratti in essere e non possono imporre obblighi di preavviso superiori a 30 giorni. Per tale ragione, si stabilisce che l'operatore convenuto provveda a stornare, in favore dell'odierno utente, il residuo importo di € 255,42, in quanto non legittimamente dovuto; l'operatore è tenuto, altresì, a provvedere, a propria cura e spese, al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/DO) considerato che, in sede conciliativa, l'operatore non ha aderito all'udienza fissata dal CORECOM Calabria, onerando l'utente di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento de/l'Autorità*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **DELIBERA**

#### **Articolo ■**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Candido , nei confronti della società Sky Italia xxx, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Sky Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La società Sky Italia xxx è tenuta, inoltre, ad eseguire nei confronti dell'istante:

- a) lo storno di € 255,42 dalla somma di € 294,42, di cui in premessa;
- b) il ritiro, a propria cura e spese, della pratica dalla società di recupero crediti.

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

5. 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

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

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO**

Riccardo Ca