



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 26

XXX PUGLIESE / SKY ITALIA XXX (SKY WIFI) (GU14/277529/2020)

Corecom Calabria

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX PUGLIESE del 12/05/2020 acquisita con protocollo n. 0203808 del 12/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: "...desidero fare un reclamo in merito al rinnovo dell'abbonamento effettuato con vs operatrice a fine febbraio 2020 a seguito di mia disdetta del mese di gennaio 2020. Nel colloquio avuto con l'operatrice SKY, ho detto che la condizione per rinnovare l'abbonamento alle condizioni che mi ha proposto, erano subordinate al mantenimento della anzianità di contratto (oltre 10 anni) in quanto sono un cliente storico proveniente da tele+. Pertanto la stessa operatrice mi confermava a chiare note ed in modo inequivocabile, che l'abbonamento rimaneva inalterato (n. carta , contratto, decoder , ecc...) e che non vi era novazione di contratto rispetto a quello in essere, se non negli sconti concessi per un anno sui pacchetti scelti, confermandomi anche la continuazione dei quattro mini Q già in mio possesso. Il tutto veniva confermato, come offerta, solo se veniva fatta in quel giorno, in quanto superata quella data non mi poteva più garantire quanto spiegato, compresa l'anzianità di contratto in quanto si andava in novazione di contratto. A quel punto ribadendo e sottolineando che il contratto doveva restare inalterato con l'anzianità pregressa e maturata, condizione imprescindibile, la stessa operatrice SKY mi conferma quanto ho ribadito e sottolineato e inizia la registrazione per l'attivazione del contratto alle condizioni già spiegate. Pertanto convinto e sicuro di quanto fatto e di quanto detto, mio malgrado scopro che l'anzianità di contratto è stata azzerata. Mi dispiace per il trattamento ricevuto visto la mia fedeltà e storicità come cliente, penso di non meritare di essere trattata in questo modo o peggio di essere presa in giro in questo modo. Alla luce di quanto scritto, vi richiedo di ripristinare le condizioni contrattuali ex ante, con la riattivazione della anzianità di contratto come era in precedenza (da oltre 10 anni). A tal fine resto in attesa di 48 ore



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della

 **CORECOM**
CALABRIA
Comitato Regionale
per le Comunicazioni

dall'invio della presente, e se tale attività non verrà ripristinata, provvederò a aprire posizione al CORECOM Ragione Calabria, ed in subordine a disdire nuovamente il contratto". Tanto illustrato, domanda la riattivazione dell'anzianità di contratto, di oltre 10 anni, e un'indennità pari a 500 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta che la ricorrente, già cliente Sky dal 2003 con i pacchetti SkyTv+Famiglia+Cinema+ Calcio+Sky Q Plu, il 14 gennaio 2020 tramite sito web ha chiesto la chiusura dell'abbonamento che è stata regolarmente gestita (13 febbraio 2020), offrendole la visione gratuita del pacchetto Sky Tv, sino al 18 marzo 2020.

Evidenzia che il precedente 10 marzo, il delegato, autorizzato dalla ricorrente intestataria del contratto, come si evince dalla registrazione vocale prodotta, ha accettato telefonicamente di revocare la disdetta e di proseguire con la fruizione dell'abbonamento Sky con la composizione dei pacchetti cui aveva precedentemente aderito, accettando un'offerta commerciale che prevedeva degli sconti e delle promozioni. Precisa a tale proposito che il delegato è stato messo a conoscenza del fatto che accettando l'offerta vantaggiosa proposta alla ricorrente, la stessa non avrebbe potuto usufruire, se non dopo il periodo di 12 mesi, del programma EXTRA che offre gratuitamente diversi vantaggi ai clienti in base all'anzianità contrattuale, come comunicato nella registrazione vocale. Prosegue, asserendo d'aver contattato sia la ricorrente sia il delegato in fase di conciliazione, nell'intento di valutare una chiusura bonaria della controversia; ma gli stessi hanno ritenuto di non accettare.

Per gli anzidetti motivi, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente la resistente ha depositato una nota di replica fuori dal termine di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, Allegato A Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, che pertanto deve ritenersi inammissibile.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

Nel caso di specie il ricorrente dopo avere chiesto la disdetta del contratto è stato contattato dalla società che gli ha proposto un'offerta commerciale vantaggiosa, in ottica di *reconnection*, ovvero di riattivazione dell'abbonamento già scaduto, cui ha aderito. Questi però lamenta la mancata prosecuzione dell'anzianità contrattuale, così come concordato, a suo dire, nel corso delle trattative pre-contrattuali, ma non dà prova di eventuali accordi verbali intercorsi tra le parti prima dell'adesione all'offerta. Di converso, come risulta dalla registrazione vocale con cui il delegato della ricorrente ha aderito alla proposta commerciale, è stato espressamente specificato che il programma EXTRA, che consente ai clienti con anzianità contrattuale di almeno un anno di fruire di vantaggi esclusivi loro riservati, non era previsto dall'offerta sottoscritta e che avrebbe potuto essere attivato dopo 12 mesi dalla conclusione del contratto. Ciò in quanto la



Calabria

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale della



sottoscrizione di determinate promozioni, secondo quanto precisato dalla resistente nella propria memoria difensiva, non consente la prosecuzione della durata del contratto. Appare evidente quindi come il delegato e, per suo tramite, la ricorrente, fossero consapevoli che l'adesione all'offerta avrebbe comportato l'azzeramento dell'anzianità contrattuale, ciò nonostante hanno accettato la proposta, confermando, a conclusione della registrazione vocale, di voler attivare l'offerta alle condizioni indicate.

Perciò, non può dunque essere imputato alcun inadempimento a carico della resistente, e non possono essere accolte le richieste di riattivazione dell'anzianità del contratto e di indennizzo.

Né può essere accolta l'eccezione sollevata dalla ricorrente di invalidità del contratto, in quanto tardiva, dato che è stata depositata il 24 dicembre 2020, oltre il termine previsto dal richiamato art. 16, comma 2.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Pugliese XXX, nei confronti della società SKY Italia XXX (Sky Wifi).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.
Reggio Calabria, 11 febbraio 2021

PER IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Calabria



Consiglio regionale della



Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

O = Consiglio regionale della
Calabria

C = IT