



DELIBERA N. 39

**XXX XXX ARGIRO' / SKY ITALIA
(GU14/148013/2019)**

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;

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 conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

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 XXX ARGIRO del 11/07/2019 acquisita con protocollo n. 0305149 del 11/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“sono cliente Sky per 12 anni ed ancor prima Tele+. In tutto questo tempo non ho mai ricevuto alcunché di rendicontazione tramite mail di quanto addebitomi sulla mia carta di credito. Ho iniziato a ricevere mail di rendicontazione solo nel momento in cui ho aderito alla proposta di ricevere il servizio Fastweb in simbiosi con Sky. Proprio nel controllare, finalmente, un rendiconto ricevuto via mail e comparandolo con l'estratto conto della mia carta di credito Mastercard riscontravo che mi era stato ATTIVATO UN SERVIZIO MAI RICHIESTO . Praticamente mi era stato ATTIVATO arbitrariamente sul mio abbonamento un pacchetto aggiuntivo denominato CINEMA a far data dal mese di maggio 2015(...) Appena mi sono reso conto che mi era stato SENZA ALCUNA RICHIESTA attivato il pacchetto CINEMA provvedevo con raccomandata A/R nr. 150769061XX-X del 23/03/2019 a fare richiesta per iscritto (...) facevo richiesta di ascoltare o ricevere file, conservato su supporto durevole, di eventuale richiesta di attivazione del pacchetto de quo. Naturalmente certo di non averne fatto MAI richiesta ne con contratto scritto ne telematicamente ne telefonicamente. Contestualmente in tale raccomandata provvedevo altresì a dare disdetta immediata di ogni servizio in abbonamento con la società SKY Italia. Successivamente a tale richiesta mi veniva sospesa ogni visione a far data del 27 aprile 2019, in violazione comunque del decreto cosiddetto Bersani che statuisce la visione gratuita della Pay tv anche in presenza di disdetta per un ulteriore periodo di giorni 30 dal termine del contratto e quindi fino, almeno, al 27 maggio 2019, ma la società SKY vedeva bene di oscurare ogni visione al 27 aprile 2019 ultimo mese di cui mi si chiedeva il pagamento. Pertanto, il ricorrente, attendeva invano la decorrenza dei termini di Legge di giorni 45 per ottenere risposta e chiarimenti al reclamo inoltrato al 23 marzo 2019. Quindi il giorno 14 maggio 2019 attesi invano i fatidici 45 gg e non ottenendo nessuna risposta, seppure obbligati, provvedevo ad inoltrare seconda raccomandata A/R nr. 153470287XX-X con la quale contestavo la mancanza di risposta e la mancata prova ancorché registrata su supporto*



durevole della richiesta di attivazione del servizio "pacchetto CINEMA" MAI RICHIESTO. Contestualmente richiedevo, attribuendo alla mia richiesta il valore di "avviso bonario", la restituzione delle somme addebitate, senza giusto motivo, sulla mia carta di credito dal 2015 e fino al mese di aprile 2019 per l'attivazione di un servizio mai richiesto in alcuna forma contrattuale. Solo dopo aver ricevuto tale ulteriore richiesta, venivo contattato da una operatrice Sky ... la quale, molto genericamente, mi diceva che Sky non era in possesso di alcuna prova che certificasse l'attivazione del pacchetto cinema e che comunque nessuna mia richiesta poteva essere accettata ...".

Per il che, ha chiesto: - la restituzione di tutti i canoni prelevati indebitamente sulla carta di credito per l'attivazione di un servizio mai richiesto fin dal maggio 2015 al mese di aprile 2019 comprensivi di rivalutazione monetaria ed interessi di legge per un totale complessivo ammontante ad euro 1000 – (sic!).

La società non ha aderito al tentativo di conciliazione, tenutosi in data 3 luglio 2019, come da verbale in atti.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha dedotto: *“Il signor Argirò X.X. è titolare dell'abbonamento n.2122XXX stipulato in data 06/11/2003, con la composizione di pacchetti Primo Sky + Cinema Sky + Sport Sky - Disney Channel, fornendo come metodo di pagamento la carta di credito ed usufruendo, in corso di contratto di offerte commerciali e/o sconti sul canone di abbonamento mensile. Per quanto riguarda il merito della contestazione, si evidenzia che non risultano effettuate segnalazioni né telefoniche né scritte nel corso degli anni di abbonamento, dal signor Argirò nonostante lo stesso sia registrato al nostro sito dal 12 settembre 2016, avendo così la possibilità di verificare la composizione del suo abbonamento e la posizione amministrativa. Solo con comunicazione inviata in data 23 marzo 2019 il signor Argirò ha contestato gli importi fatturati per il pacchetto Cinema in quanto, a suo dire, lo stesso era stato attivato senza il suo consenso nel 2015, chiedendo, contestualmente, il rimborso di quanto addebitatogli per tale pacchetto. Con tale comunicazione, inoltre, il cliente ha chiesto, altresì, la chiusura dell'abbonamento correttamente registrata dalla società per il 26 aprile 2019, con la visione gratuita del pacchetto Sky tv sino al 27 maggio 2019. Sul punto si ritiene opportuno precisare che, come previsto dall'articolo 3.4 delle condizioni generali di abbonamento, la fattura e/o il pagamento di un servizio/canone si considera accettato salvo che l'Abbonato non invii entro 30 giorni dal ricevimento della fattura e/o dal pagamento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno specificando dettagliatamente le proprie contestazioni in merito agli importi fatturati e/o pagati. Si evidenzia, infine che ad oggi non risulta corrisposto il canone di abbonamento dal mese di aprile 2019, regolarmente usufruito dallo stesso oltre ai costi dell'operatore per la chiusura dell'abbonamento per complessivi € 80.87. Alla luce di quanto sopra, Sky ritiene di aver agito in buona fede nei confronti del cliente e chiede che la richiesta*



formulata dal signor Argirò non sia accolta, producendo all'uopo alcune fatture in cui si evince che ha sempre usufruito del pacchetto Cinema”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante ha lamentato l'attivazione del “pacchetto cinema”, a suo dire, mai richiesto, a partire dal mese di maggio 2015. E ha sostenuto di non aver mai ricevuto alcuna “rendicontazione” da parte dell'operatore e di aver appurato solo nel mese di marzo 2019 l'addebito di questo servizio sulla propria carta di credito. Per questo motivo, il 23 marzo 2019 ha inviato una richiesta all'operatore, a mezzo racc. A/R, chiedendogli la produzione del vocal order, e la disdetta immediata dell'abbonamento. Ha contestato ancora la cessazione dei servizi avvenuta il 27 aprile 2019, sostenendo che l'operatore avrebbe dovuto mantenere il servizio fino al successivo 27 maggio, in applicazione del decreto Bersani.

L'operatore, dall'altro canto, ha contestato la ricostruzione dell'istante, rilevando che: “ ... è titolare dell'abbonamento n.2122XXX stipulato in data 06/11/2003, con la composizione di pacchetti Primo Sky + Cinema Sky + Sport Sky - Disney Channel ...” e che non risultano segnalazioni e/o reclami prima del 23 marzo 2019, mettendo in evidenza che l'utente poteva facilmente verificare il proprio abbonamento e la posizione amministrativa dal sito web, giacché risulta registrato dal 12 settembre 2016. Ha dimostrato, ancora, attraverso la produzione della documentazione contabile – fatture – che il “servizio cinema” era attivo sin dal 2003. In ordine alla cessazione anticipata del servizio, ha comprovato di aver agito in assoluta correttezza, e che è stata applicata correttamente la normativa di settore che prevede il termine di trenta giorni per la lavorazione della disdetta.

Alla luce di quanto è emerso nel corso del procedimento e, in particolare, dall'analisi della documentazione prodotta dalle parti, non si ravvisa nella condotta della resistente alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale, atteso che il servizio cinema risulta attivo sin dal 2003, come emerge dalle fatture prodotte dal gestore. Quest'ultimo, difatti, non poteva cessare il servizio in mancanza di una specifica richiesta formale, da parte del soggetto legittimato.

Per tali ragioni, non trovano accoglimento le richieste formulate dall'istante.

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 dal Sig. Argirò X.X. , nei confronti della società Sky Italia.
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, 18 maggio 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

**Rosario
Carnevale
O = Consiglio
regionale della
Calabria
C = IT**