



Determinazione dirigenziale n. 1 del 28 febbraio 2018

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 61/2017 – XXX AQUINO / SKY ITALIA SRL**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO l'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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/61/2017 del 8/2/2017 con cui il Sig. XXX AQUINO, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con SKY ITALIA SRL (di seguito, SKY), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27//2017 (prot. 7441/A04040) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 29/3/2017 (prot. 11963/A04040) con la quale SKY ha fatto pervenire memoria difensiva;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

## **CONSIDERATO**

quanto segue :

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

che la signora XXX, moglie dell'istante signor XXX Aquino, veniva contattata telefonicamente da un operatore Fastweb e, in quell'occasione, le veniva proposto di aderire ad un servizio aggiuntivo rispetto al servizio fornito da Sky di cui il ricorrente era già cliente;

che la signora aderiva alla proposta specificando che il servizio di Sky era perfettamente funzionante e nulla doveva essere modificato, ricevendo rassicurazioni in tal senso;

che nell'agosto 2016, al contrario, si presentava presso l'abitazione un tecnico Sky per installare un nuovo decoder, risultando così attivi a nome del signor Aquino due contratti Sky;

che veniva restituito ad un rivenditore Sky di Asti il nuovo decoder e relativa scheda;

che l'istante avanzava diverse comunicazioni di recesso sia telefonicamente sia mediante raccomandata a/r, ma riceveva solleciti di pagamento da parte di Sky.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

annullamento del contratto codice cliente V11237619/1603XXX;

mantenimento del contratto Sky sottoscritto dal signor Aquino nel 2015;

storno dell'insoluto eventualmente presente relativo al contratto codice cliente V11237619/1603XXX con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese;

rimborso della somma di € 300,00 a parziale compensazione del disagio subito, indebito distacco del servizio, mancata lavorazione recesso del contratto mai sottoscritto, mancata presenza in conciliazione e disagi continui subiti a seguito dei solleciti del recupero crediti.

Nella memoria difensiva l'operatore deduce quanto segue:

che la signora XXX nel luglio 2016 aderiva per conto del marito signor XXX Aquino tramite l'operatore Fastweb all'offerta denominata Home Pack disciplinata da due distinti contratti (uno con Sky per i servizi di pay tv e l'altro con Fastweb per i servizi di telefonia e internet) regolati da diverse condizioni generali di abbonamento;

che, per la componente Sky, l'offerta prevedeva l'attivazione di un nuovo abbonamento mediante installazione del decoder al costo scontato di € 79,00 anziché € 150,00 ed erogazione del servizio Sky Tv al costo scontato di € 14,00 anziché € 19,00;

che in data 27.7.2016 il tecnico incaricato ha effettuato l'installazione del nuovo decoder e attivato il servizio di pay tv per l'abbonamento n. 1603XXX come da ordine di lavoro firmato dalla signora XXX;

che a fronte della richiesta di disdetta trasmessa dall'istante in data 31.8.2016 per il contratto n. 1603XXX, Sky ha provveduto a registrarne la chiusura per il 30.9.2016;

che il contratto Sky n. 1365XXX intestato al signor XXX Aquino è sempre rimasto attivo e regolare dal punto di vista amministrativo;

che con lettera inviata all'Associazione dei Consumatori in data 26.10.2016 Sky, al solo fine di venire incontro alle esigenze del cliente, ha formulato una proposta transattiva che l'istante non ha ritenuto di accettare;

che il materiale fornito in comodato d'uso gratuito a luglio 2016 al signor Aquino risulta restituito solo in data 31.1.2017, successivamente quindi alla ricezione della comunicazione da parte della società di recupero del credito;

che la società ha agito correttamente e in buona fede;

che pertanto vengano rigettate le richieste del ricorrente ovvero venga accettata la proposta transattiva già inviata all'Associazione dei consumatori in data 26.10.2016.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Va preliminarmente osservato che le richieste di cui ai punti 1) e 2), ovvero “annullamento del contratto codice cliente V11237619/1603XXX” e “mantenimento del contratto Sky sottoscritto dal signor Aquino nel 2015”, non rientrano nell’ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall’art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Rileva tuttavia evidenziare che, come dichiarato da Sky nella memoria difensiva e prima ancora nella lettera del 26.10.2016 trasmessa dalla medesima società all’Associazione Consumatori Piemonte e prodotta agli atti da parte istante, la chiusura dell’abbonamento n. V11237619/1603XXX è avvenuta il 30.9.2016 e il contratto Sky n. 1365XXX intestato al signor XXX Aquino è sempre rimasto attivo.

Anche la richiesta di cui al punto 4) di “rimborso della somma di € 300,00 a parziale compensazione del disagio subito, indebito distacco del servizio, mancata lavorazione recesso del contratto mai sottoscritto, mancata presenza in conciliazione e disagi continui subiti a seguito dei solleciti del recupero crediti” esula dalla competenza del Corecom ai sensi dello stesso art. 19 comma 4 del Regolamento suddetto, poiché l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario, potendo, in ipotesi, l’istante rivolgersi a quest’ultimo in quanto competente in materia di risarcimento del danno.

### **B) Nel merito**

Nel merito la domanda dell’istante di cui al punto 3) di “storno dell’insoluto eventualmente presente relativo al contratto codice cliente V11237619/1603XXX con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese” deve essere accolta per i seguenti motivi.

Parte istante riferisce in buona sostanza la mancanza di correttezza e trasparenza contrattuale nel corso di telefonate intercorse con il Call Center dell’operatore.

In primis, sarebbe stata indotta a prestare il proprio consenso alla conclusione di un contratto diverso da quello che intendeva concludere, pur avendo precisato di essere già titolare di un contratto con Sky.

Formalizzato poi ritualmente il proprio recesso con raccomandata, riceveva solleciti di pagamento da parte dell'operatore.

L'operatore nella memoria difensiva rappresentava innanzitutto di aver agito secondo correttezza e buona fede avendo dapprima attivato il contratto richiesto dall'istante e successivamente a registrarne tempestivamente la chiusura.

Tuttavia, stante la disponibilità dell'operatore a stornare l'importo insoluto per complessivi € 121,49 a fronte della restituzione del decoder e della smart card avvenuta in data 31.1.2017, manifestata sia nella memoria difensiva sia nella lettera del 26.10.2016 trasmessa all'Associazione Consumatori Piemonte, si ritiene che la domanda di storno e ritiro della pratica di recupero del credito posta dall'utente sub n. 3) possa, per i motivi di cui sopra ed in applicazione del principio di equità, essere accolta.

### **C) Sulle spese del procedimento**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

## **DETERMINA**

A definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 8/2/2017 dal Sig. XXX AQUINO, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore SKY ITALIA SPA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**stornare** l'insoluto presente relativo al contratto codice cliente V11237619/1603XXX con ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

**Respinge** le domande *sub* n. 1), 2) e 4) per i motivi sopra specificati

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi