

CORECOM Piemonte

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/531679/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Sky Italia S.r.l. (Sky Will - Now TV) IL RESPONSABILE
DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto 1[15.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte" e s.m.i.;

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, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 14/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: "Ho sottoscritto con Sky un abbonamento TV Sky tv + Sky sport (in free vision gratuita per 18 mesi) al costo di 14.90 euro al mese. Sono stato contattato telefonicamente operatore Sky che mi ha proposto di aggiungere a codesto abbonamento (con cui vedevo già lo sport) la visione gratuita del pacchetto Sky calcio fino alla data del 31/09/2021, dopodiché se avessi voluto continuare ad avere la visione del pacchetto calcio avrei dovuto pagare 5.00 euro aggiuntivi al mese o potevo dare disdetta senza perdere nessun privilegio o scontistica ottenuta e dal 01/10/2021 si sarebbe disattivata senza nessun costo aggiuntivo. Dal 01/10/2021 io ho dato disdetta al calcio per non pagare i 5.00 euro al mese aggiuntivi e oltre a essere stato disattivato il pacchetto calcio mi è stato disattivato anche il pacchetto sport che invece mi era stato dato in free vision per 18 mesi (cosa che mi aveva fatto tornare sui miei passi dopo la disdetta che avevo precedentemente effettuato). Ho contattato telefonicamente il servizio clienti sky, e l'operatore dopo aver capito il mio problema mi comunicava che non poteva fare nulla in quel momento ma mi avrebbe fatto richiamare da colleghi che sarebbero riusciti a mettere le cose a posto come da contratto stipulato. La chiamata non è mai avvenuta, e pertanto in data 23/11/2022 ho invio reclamo formale per contestare i fatti sopra descritti e per richiedere la registrazione vocale, nonché la scheda di adesione relativa all'offerta a cui ho aderito. Il gestore non ha riscontrato al reclamo e tantomeno ha attivato il pacchetto senza dare alcuna spiegazione sul perché mi ha cessato il pacchetto sport". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1) Riattivazione del pacchetto sport. 2) Indennizzo di 1560 € per indebita cessazione del pacchetto sport [520 gg x 3 € dal 01/10/2021 al 14/06/2022 (data di presentazione del presente ricorso di definizione). 3) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro reclamo del 23/11/2022. 4) 100 € per spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera 173/07/cons.

Il gestore deposita memoria difensiva in data 03/10/2022, oltre il termine perentorio di 45 giorni stabilito dall'avvio del procedimento. Le memorie vengono, pertanto, stralciate e di esse non si potrà tenere conto nella definizione della presente controversia.

In via preliminare, si deve evidenziare che la memoria depositata agli atti da Sky Italia S.p.A. in data 03/10/2022 non può essere presa in considerazione in quanto presentata oltre la tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i. Pur tuttavia, si rammenta che, per costante orientamento dell'Autorità, la documentazione tardiva può essere tenuta eventualmente in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio: si ritiene, dunque, che quanto allegato alla memoria dell'operatore meriti una valutazione sotto tale profilo (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR e, in ultimo, n. 157/20/ CIR). Va inoltre considerato che l'Ufficio scrivente, già udite le parti nell'udienza di discussione tenutasi il 14/12/2022, ha acquisito ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie di cui si dirà a breve. Entrando pertanto nel merito della decisione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. Viene innanzitutto rigettata la domanda posta sub 1) in quanto avente ad oggetto un fare che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, della Delibera Agcom 203/18/cons e s.m.i. Quanto alla domanda posta sub 2) si osserva quanto segue. L'utente lamenta l'arbitraria sospensione operata dal gestore in data 1/10/2021 di un pacchetto denominato "Sport" a suo dire ancora attivo in regime di gratuità. Dello stesso, tuttavia, non forniva menzione della data di attivazione, sostenendo soltanto, come raccolto nell'udienza di discussione, essere tale gratuità di durata di 18 mesi, contrariamente a quanto affermato, invece, dall'operatore che la quantificava in soli 12 mesi. Stante l'irricevibilità delle memorie difensive del gestore, ogni sua dichiarazione risulta pertanto tamquam non esset e le dichiarazioni di parte istante restano incontestate; trova dunque applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. in virtù del quale: "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Tanto premesso si ritiene che possa essere riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 13, c. 4 del Regolamento, per il periodo intercorrente tra la data 1/10/2021 di cessazione del servizio e quella del 11/11/2021, giorno di scadenza della gratuità del servizio, calcolata in mesi 18 a far data dal 11/05/2020 come desumibile dalla fattura n. 531679 del 1/07/2020 agli atti. Fatti i dovuti calcoli dovrà essere erogata dal gestore la somma di euro 123,00 (euro 3,00 x 41 giorni) a titolo di indennizzo

per indebita cessazione del servizio. Relativamente alla richiesta sub 3) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 23/11/2021, poiché dalla documentazione in atti non è provato che il gestore abbia fornito risposta si ritiene che l'istante abbia diritto alla corresponsione dell'indennizzo, di cui all'art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, pari a 300,00 euro, nella misura massima consentita a fronte del ritardo di 154 giorni decorrenti dalla data di invio del reclamo del 23/11/2021 a quella dell'udienza di conciliazione del 10/06/2022 (decurtati i 45 giorni previsti per dare seguito al reclamo). Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura sub 4) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Tutto ciò premesso,

DETERMINA

– Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2022, è tenuta a
– corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 123,00 a titolo di indennizzo per indebita cessazione del servizio, ai sensi dell'art. 13, comma 4 del Regolamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; - corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; Rispinge le richieste sub 1) e sub 4).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa